

An abstract graphic consisting of numerous thin black lines that originate from a central point at the bottom and fan out towards the top, creating a web-like structure. Interspersed among these lines are several blue circles of varying sizes, some of which are larger and more prominent than others. The overall effect is one of dynamic movement and interconnectedness.

Masterthesis

DE BEJEGENING VAN AANGEVERERS EN OORDELEN OVER DE POLITIE BIJ WONINGINBRAKEN

EEN ONDERZOEK NAAR DE INVLOED VAN VERWACHTINGEN EN
HET POLITIEOPTREDEN OP DE OORDELEN DIE SLACHTOFFERS
VAN WONINGINBRAAK OVER DE POLITIE HEBBEN

J.H. Prins, BSc
STUDENT OF PUBLIC ADMINISTRATION
PUBLIC SAFETY TRACK

FACULTY OF BEHAVIOURAL, MANAGEMENT & SOCIAL SCIENCES
PUBLIC ADMINISTRATION

EXAMINATION COMMITTEE

dr. A.J.J. Meershoek
dr. J.S. Svensson

01-01-2016

UNIVERSITY OF TWENTE.

Voorwoord

Voor u ligt het onderzoek waarmee ik mijn masteropleiding Public Administration, specialisatie Public Safety, en daarmee mijn tijd aan de Universiteit Twente afsluit. Onderwerp van onderzoek is de mate waarin het optreden van de Politie Twente bij woninginbraken voldoet aan de verwachtingen van slachtoffers, en hoe deze oordelen over de politie en haar optreden.

Woninginbraken en de (mogelijke) slachtoffers daarvan waren ook al het onderwerp van mijn bacheloronderzoek, en de interesse in dit onderwerp is tijdens het volgen van de masteropleiding blijven hangen. Ik was dan ook verheugd toen ik via dr. A.J.J. Meershoek een onderzoek voor de Politie Twente kon doen dat hier in het verlengde van lag. De uitvoering van het onderzoek is een belangrijk leerproces voor mij geweest, zowel op persoonlijk als inhoudelijk vlak. Ook is het zeer interessant geweest om een inkijkje te kunnen krijgen in de politieorganisatie en het politiewerk.

Zonder de hulp van anderen hadden het onderzoek en deze scriptie niet tot stand kunnen komen, daarom wil ik een aantal mensen hartelijk bedanken. Ten eerste mijn begeleiders vanuit de Universiteit Twente; dr. A.J.J. Meershoek, voor zijn begeleiding, adviezen en feedback; dr. J.S. Svensson, voor het op korte termijn na kunnen kijken van de laatste versies van mijn scriptie; en dr. A. Morissens, voor het geven van feedback op een eerdere, incomplete versie van de scriptie. Daarnaast mijn begeleiding vanuit de Politie Twente; dhr. B.J.M. Beuvink, dhr. P. De Koeijer, en mw. M. Rietman, voor hun hulp bij de opzet van het onderzoek. Ook wil ik de mensen van de afdeling VVC in Hengelo bedanken voor hun gastvrijheid, tezamen met al het politiepersoneel dat mij geholpen heeft bij het inplannen van de slachtofferinterviews, of met wie ik een dienst mee heb kunnen lopen in de noodhulp. Ook ben ik een aantal vrienden, medestudenten en mijn ouders dankbaar voor hun ondersteuning. En tot slot wil ik alle slachtoffers bij wie ik een interview heb afgenomen bedanken, zonder hen had het onderzoek niet plaats kunnen vinden.

Nieuwleusen, 1 januari 2016

Johan Hendrik Prins

Abstract

Dit onderzoek gaat in op de mate waarin het optreden van de politie en de afhandeling van zaken en het aangifteproces aansluit bij de verwachtingen van slachtoffers van woninginbraak; en welke invloed dit heeft op hun tevredenheid over het contact met de politie, hun algemene oordeel over de politie, en hun opstelling tegenover de politie. Op basis van een literatuuronderzoek wordt verwacht dat met name de mate waarin slachtoffers een rechtvaardige behandeling ervaren bepalend is voor tevredenheid over het optreden van de politie. De mate waarin het optreden voldoet aan hun beeld van en verwachtingen over de politie wordt verwacht van invloed te zijn op het oordeel over de politie in zijn algemeenheid, wat vervolgens de houding ten opzichte van de politie beïnvloed.

Om de verwachtingen te staven is een non-willekeurige steekproef van tien recente slachtoffers van (poging tot) woninginbraak geïnterviewd aan de hand van een semi-gestructureerde vragenlijst. De data zijn vervolgens aan een kwalitatieve analyse onderworpen. Bevindingen hieruit zijn dat de slachtoffers voor de inbraak over het algemeen een positief beeld hadden van de politie, al twijfelen enkelen over haar effectiviteit. Deze indruk en de mate waarin slachtoffers behoeften hebben naar aanleiding van de inbraak, leiden tot meer of minder gespannen verwachtingen. Door de politie werd hier vervolgens voor het merendeel aan voldaan, of werden afwezige verwachtingen positief ingevuld. Dit leidde tot tevredenheid bij de respondenten over het optreden van de politie: men is positief over de behandeling door de politie, de mate waarin de politie luisterde, en heeft grotendeels een positieve indruk van de inzet die de politie toonde. Ervaringen met de informatievoorziening door de politie lopen meer uiteen: soms kreeg men niet genoeg informatie over de verdere procedure, of kwamen vervolfbezoeken onverwacht. Na de afhandeling van het aangifteproces geven zes slachtoffers aan een positiever algemeen beeld van de politie te hebben, zijn drie positief gebleven, en een negatiever geworden. Allen geven aan positief te staan tegenover het (desgevraagd of ongevraagd) informeren van de politie en het doen van aangifte.

Uit analyse op basis van de bevindingen blijkt dat het belang van een rechtvaardige behandeling, de relatieve bijdrage van factoren in het optreden op de tevredenheid hierover, en de invloed van oordelen op de houding ten aanzien van de politie niet bewezen kunnen worden. Wel kan gesteld worden dat het opgespoord worden van dader en gestolen goederen geen voorwaarde zijn voor positieve oordelen over de politie, en dat tevredenheid over contact met de politie niet per se leidt tot een positiever algemeen oordeel. Daarnaast blijkt dat de door de politie getoonde (opsporings)inzet bij hoger gespannen verwachtingen van invloed kan zijn op de tevredenheid over het optreden. De mate waarin de politie aan verwachtingen voldoet beïnvloed ook het algemene oordeel over de politie. Als verwachtingen overtroffen of positief ingevuld worden, oordelen slachtoffers positiever. Als aan verwachtingen voldaan wordt, of deze deels positief en deels negatief ingevuld worden, blijft het oordeel hetzelfde of wordt dit negatief bijgesteld.

Voor de politie betekent dit dat zij door het afstemmen van haar optreden op de verwachtingen van slachtoffers, het oordeel over zowel haar optreden als de organisatie meer in eigen hand kan nemen. Ook zijn een foutloos optreden en een succesvol opsporingsonderzoek geen vereiste voor tevreden slachtoffers, waardoor de politie kan rekenen op enige 'ademruimte'.

Management summary

Introduction

Burglaries are a hot topic in the Netherlands. This is not only evident in the media, but also from police policy. The police have characterized burglary as a high impact crime, where more feedback to the victim is required, and set the goal to increase the probability of arrest for burglars between 2011 and 2014 with 25% (Den Hengst, 2012; Minister van Veiligheid en Justitie, 2012). This focus is not coincidental. With 91.153 burglaries registered in 2012 there are relatively few victims each year, but the numbers are rising. Both the rise and occurrence are greatest in the Twente region, where a 20% increase was recorded in 2011 compared to the previous year (from 1.910 to 2284; Tubantia, 2012). Adding to this issue is the fact that the clear-up rate for burglaries is stuck at 9%, where the average clear-up rate for other crimes is 25% (Den Hengst, 2012).

The question is how to best address these issues. An element of chance will always be present in detecting and catching burglars –and thus in lowering the burglary rates and heightening the clear-up rate. Because of this, it might be more effective for the police to focus her energy on that part of the process that she controls: the contact with the victims and reporters of burglaries. Research suggests that the performance of the police and the way she treats victims can influence the general judgment or image that people hold of the police. This judgment is related to the extent in which people support the police and think it is legitimate, which in turn influences the likelihood of people reporting crime. Higher reporting rates then help the effectiveness of the police, and ultimately the public order (Van den Bogaard, 1992; Coupe & Griffiths, 1999; Brandl & Horvath, 1991; Tolsma, 2011).

The research proposed here is commissioned by the Twente police and will look into the way in which the Twente police deal with victims of burglary, and how this performance affects the victims' judgments and attitude regarding the police. The research will be led by the following research question and sub questions:

'To what extent does the performance of police-units (emergency response and 'district officers') in the region of Twente answer to the expectations of victims of burglary, and what impact does it have on their judgment about the police?'

- a) *'What motivates victims of burglary to report burglary and inform the police?'*
- b) *'What do victims of burglary expect from the police?'*
- c) *'How do the police (emergency response units, 'district officers') handle burglaries?'*
- d) *'How do the police ('district officers') handle the aftermath of burglaries?'*
- e) *'To what extent is the performance of the police (emergency response units, 'district officers') consistent with the expectations of victims of burglary?'*
- f) *'How satisfied are victims of burglary with the performance of the police?'*
- g) *'How do victims of burglary judge the police, and what is their attitude towards the police after the handling of their case?'*

- h) *'To what extent do the expectations that victims of burglary hold and the performance of the police in the case of burglaries influence the satisfaction of victims and their general judgment about the police?'*

The theoretical background of willingness to report crime

To inform the research and answer sub question (a), a literature review was done to explain the mechanism which governs victims' decisions on whether to report crime or not.

Reporting of crime is slightly influenced by personal characteristics, among which demographics and the extent to which people worry about crime. Measures like giving people the option to report crime anonymously and offering financial rewards for reporting can increase the willingness to report (Tolsma, 2011). Personal characteristics however cannot be influenced by the police, and it seems that the mentioned measures are not really applicable for increasing reporting among victims of burglary. One finding of Tolsma (2011) does give a useful handle to increase reporting: a decrease in trust toward the police reduces willingness to report, as does a low clear-up rate.

Where the clear-up rate is (partially) dependent upon reports, the opinion people hold of the police could be influenced, as research by Lammers (2004) shows. Dutch citizens on average are positive about the functioning of the police in general, and contacts with the police. The general judgment about the police doesn't seem to be based on recent experiences with the police, or only in a small measure. Recent experiences do have a negative influence on the general judgment, even contacts that were judged positively have a negative influence in most cases. Other findings are that judgments of contacts are strongly related to the general judgment that people hold of the police. Contacts that are initiated by citizens (among which reporting crime) are judged more negatively; contacts where the police conformed to its 'symbol function' (of protector against evil) were judged more positively (Lammers, 20014). Contacts with the police thus influence the general image and attitude towards the police, but the magnitude of the effect is not clear yet, as are the factors in the police performance that determine the judgment about the contact.

These factors can be derived from the work of Tyler (1999). He is a proponent of the Procedural Justice theory, which states that people obey the law either because it fits their personal morality, or because they feel that the authorities are legitimate because they work with procedures that are honest and just to the citizens. This is governed by trust: when people feel they can trust authorities, rules and institutions, they believe it's in their long term interest to be a loyal part of the social organization. When authorities violate the expectations that citizens hold about them, the social contract will be disturbed. This is why procedures are not just a means to make a decision or solve a problem; but also a way to define the functioning of a group and the social processes therein, through which people judge their relation to a group (Tyler, 1999). In an empirical study on what defines procedural justice and attitudes against authorities, Tyler (1999) finds that both personal morality and legitimacy of authorities explain people's behaviour towards the law. Judgments about authorities strongly correlate with the perceived justice of procedures that authorities use to make decisions.

The factors that are used by people in judging the fairness of a procedure or contact with the authorities are: whether or not they get the feeling they are able to participate in the decision-making process; neutrality of authorities and process; whether people are treated politely and see themselves and their rights respected; the impression people get of the motives and intentions of authorities; and finally the degree in which outcomes of the procedure are perceived as fair. Not only does the fairness of procedures influence the way in which people judge their experiences with authorities; when people generalize based on these experiences, factors related to PJ are taken into account most. From this follows that when an experience isn't characterized by a fair procedure, future obedience to the law and authorities will be lower (Tyler, 1999).

In line with the findings of Lammers, Tyler (1999) also finds that judgments on authorities held before contacts have a strong influence on the perceived fairness when dealing with authorities. Likewise do the experienced fairness in a contact and the outcome of that contact only explain a relatively small part of the variance in the judgment that people hold on the legitimacy of authorities. The probable explanation for this lies in a diffuse support for the political system that citizens learn through socialization. So although fairness of procedures matters, it is not the sole factor explaining the attitude towards the authorities.

Whether the principles of PJ are applicable in the Netherlands is tested by Wemmers, Van der Leeden and Steensma (1995) by interviewing victims of property and violent crime about their experiences with the police and prosecution. Their findings largely correspond with Tyler's; with the addition that in contact with the police, being treated with respect is relatively most important to victims. Now that it is clear which factors influence the judgment of and attitude towards the authorities in general, and the police specifically, these relations can be visualized in a model (figure 1). The factors that don't hold relevance in the case of burglary victimization or to the method used in this research are not shown in the model.

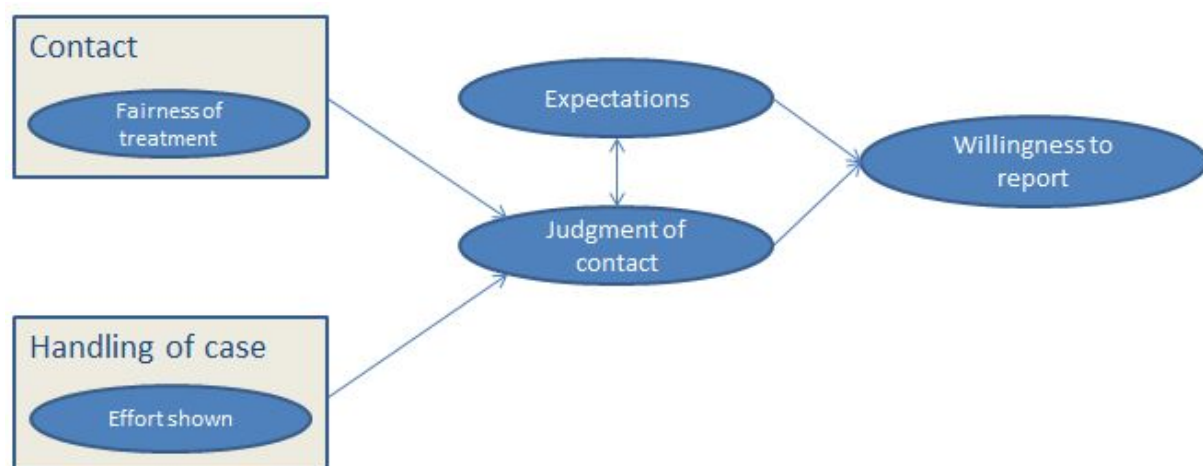


Figure 1: Causal model for willingness to report crime.

To conclude; the willingness of victims of burglary to report and inform the police is mainly dependent on the trust they place in the police. This image of the police can at least in part be influenced through contact; which is judged based on the fairness perceived in the treatment by the police, in relation to earlier experiences.

Method

As stated before, this research is prepared in collaboration with the Twente police, and aims to gain insight in the expectations that victims of burglary have of the police performance in their case, the extent to which they are satisfied with this performance, and finally the way in which these factors influence the judgment of and attitude towards the police. It is largely exploratory and descriptive, though an explanatory component is present where the research tries to determine the basis of judgments and attitude towards the police.

The research design is largely dictated by the research questions and restrictions that were in place for approaching (possible) respondents. Because accessing victims' data was not allowed because of privacy concerns, the relatively small pool of recent burglary victims, and to best highlight the interaction between victims and the police, it was decided a qualitative case study design was most applicable. This is used to answer and inform sub questions (b) through (h), where question (a) is answered through a literature review.

Victims of burglary are the unit of analysis. Because of the aforementioned privacy concerns and small pool of available victims, convenience sampling is used and victims were selected, approached and asked for cooperation by the Twente police. Initially, 10 recent victims living in Hengelo were approached, of which 8 were willing to cooperate. Later 3 more victims were approached, of which 1 was not reachable, bringing the total sample to 10 victims of (attempted) burglary. The contact details of the victims who were willing to cooperate were then handed to the researcher, who made an appointment for an interview. The data collection was then done in a face to face interview based on a semi-structured interview list with open questions. The questionnaire structure largely follows the research questions, and is based upon the concepts that proved to be important in the literature review. Because of this, it is easy to match victims' answers with the research questions for analysis; which is qualitative and based upon full transcripts of the recorded interviews with victims.

From the research design follow some limitations to mainly the validity of the research. Regarding the internal validity: some respondents did not completely understand some questions; or didn't make a clear distinction between judgments about the police before their victimization, the police performance, and after the handling of their case. Judging police performance solely through victims' impressions and descriptions could also lead to an incomplete image, but works to get an idea of the victims' viewpoint. Furthermore, external validity is limited because of the small and non-random sample. This makes it hard to generalize based upon the findings, but the research is still useful to give an image of the situation in Twente and serve as an exploration to inform future research.

Objectivity was the main goal in the research design, during the collection and analyzing of data, and the writing of the report. The interviewed victims were encouraged to tell their own story without

bias. To safeguard privacy and reduce stress on the victims, their data was only handled by members of the police, until permission was granted by victims to be contacted by the researcher. During the interviews permission was asked and granted to record conversations and publish results. The data and interviews are anonymized, and names of police officers who contributed to this research also won't be reported.

Victims' expectations about police performance

In order to get a feel about the expectations that the interviewed victims of (attempted) burglary held about the police performance in response to them reporting their victimization, they were asked about the image they had of the police before the burglary occurred and why they reported it. It turns out that respondents are quite positive; the police tries hard, does a good job and are friendly. The few respondents that don't have a clear opinion about the police have a lack of personal experience with them. Asked specifically about the intentions of the police, all respondents think these are good. The same is true for the perceived professionalism of the police. The respondents are divided in their image of the effectiveness of the police, for of them think the police are only moderately effective. This image is partly based on general stories, partly on experiences with the police or contacts with police officers. This generally good image of the police, where most respondents have little experience with them, could be based on diffuse support and the symbol function of the police. This is also indicated by the answers given when asked about the reason for reporting; half of the respondents see this as a duty. Helping the police collect evidence is also mentioned. The reasons mentioned most often are for the insurance and a need for help.

That reporting is not only a matter of duty or practicality is also apparent when victims are asked about their needs after discovering they had been burgled. Where some people are barely affected, others are surprised, need to cool down, or want to get some recognition. Some others are more affected or need police support, either to retrieve goods and catch the criminals, or to restore the feeling of safety in their homes. Specific expectations about the police performance include them responding quickly, starting an investigation, finding the ones responsible, and going through the house to check if the thieves are still present. Some others don't have much hope of their goods being found, or think the police cannot restore the safety because that is something they have to come to grips with themselves. These expectations can partly be explained by people's needs, and their experiences with and image of the police.

The police performance: in practice and compared to expectations

Based on descriptions of the interviewed victims, an impression of the police performance in the case of burglaries can be made. This performance usually starts with a swift arrival of emergency response units. Where the police is not able to make it to the scene in a matter of minutes, this is indicated when victims call the police. After arriving, the units generally check the house, make notes for the

report, and leave a form where people can list the goods stolen. The police seem to take their time, to listen to the victims, and to respond to needs –among which checking the premise, giving advice, and calming down people. Reports about the measure of information that the police give about the rest of the process vary more. Some respondents state that it was clear what would happen next, others say this was not the case. Next to this, a lady got the impression that the police had little hopes of finding the burglar, where someone else states that he did not get the impression the police couldn't do anything with the case.

Not only is the supply of information about the further process that victims get not always similar, experiences in the handling of this process also differ. In some cases the report can be finished on the scene, sometimes officers come back later to collect an autograph, and in most cases people have to come to the bureau to finalize and sign the report. This is also true for the reporting of missing goods. Sometimes officers come back to the home of victims or call them to get additional information about the case. In most cases the forensics unit comes by for an investigation, additionally some respondents also mention a neighborhood investigation taking place. It is not always clear that these additional investigations will take place; in one case a planned forensics investigation is blown off because of a miscommunication. A couple of respondents get updates about the status of their investigation (before the mandatory official update) through a visit or phone call. Others mention they would have liked to get an update but didn't hear anything yet, or didn't mention getting an update while they should have already had one according to police data. Finally, some experiences with victim support are shared. Some people were called by them unannounced (while the police are required to ask victims if they want to be approached) but appreciate this, whether they make use of the offer for support or not. One gentleman is not amused with this, and another person received a letter. The one woman that was asked whether she would like victim support is negative about the organization.

All in all, the police performance is mostly consistent with victims' expectations. They come to the scene swiftly, try to meet victims' needs and give them room to tell their story. People feel that they are recognized and that safety is mostly restored. In the cases where the police return to people's houses for completion of the report or to give an update of the investigation, the police performance exceeds expectations. Where people are disappointed is in the supply of information: often it is unclear what they can expect (regarding the process and further action), and some respondents would like swifter updates on the status of the investigation.

Victims' satisfaction with police performance

The above comparison of expectations about the police performance with the actual performance already provides a glimpse of the satisfaction with this performance. Next to value judgments apparent in victims' descriptions of police actions, satisfaction is measured by asking about theory informed factors. The first one of these is the correctness of treatment by the police. The respondents are unanimously positive about this. The police are correct, friendly, and willing to listen and help. It is also noted that police officers are human after all, aren't judgmental, and try to accommodate victims' needs and emotional state. Victims hold the same unanimously positive

judgment about the space that is provided them by the police to tell their story. As hinted to before, the satisfaction regarding the amount of information that the police provided (about procedures) is less unanimous. Five respondents are positive about this, and feel they got enough information and feedback. Three respondents are more moderate; they feel like they could have been updated more or experienced a miscommunication. Two respondents are outright negative, stating that they don't know how they will be informed, and that the amount of information given is very limited.

When asked about their impression of the amount of effort the police spent in their case, most victims are again positive. One man is lyrical that the police managed to catch the burglar in a matter of days; where others appreciate the effort the police spent in investigating the neighborhood, or by unexpectedly revisiting victims. Two respondents are only moderately positive, stating they thought the police spent 'standard' effort. One of these is the man in whose case the forensics investigation did not take place because of a miscommunication.

Although not all respondents were unanimously positive about all aspects of the police performance, all feel that the police met their needs (except for one, who didn't answer the question but seems positive so far). They mention that the normal situation has been restored; the police met expectations, or at least did a good job so far. Some people mention that they'd still like to see their goods back, but most of these don't really expect that this will be the case. Finally, all interviewed people are of the opinion that it has been useful to call in the police. Some respondents see this usefulness extending past the own case to the rest of the neighborhood, that is more informed about the risks of burglary because of the police actions. So in all, people are quite satisfied with the police performance in their case and the way they've been treated. The only real issues lie in the information supplied to victims about mainly the process, and the coordination of actions. It is also noteworthy that people who have seen less contact and investigative effort in their case hold more moderate impressions of the effort spent in their case.

General judgment and attitude

In order to test which factors influence the general judgment about the police and the attitude towards the police (also in relation to willingness to report crime), victims had to be asked about these first. Six of the respondents state that their image of the police is more positive than it used to be before they called in the burglary. Some of these people state that this is due to not really having an image before they came in contact with the police; some say it's because the police put in more effort than expected. So not only filling in expectations (positively), but also exceeding them seems to lead to a more positive judgment. Three people say they already had a positive image, and that this remained positive. One man's judgment was more negative than before the burglary. Even though the burglar and stolen goods were found, he got the impression that the police organization was less effective and more bureaucratic than he previously thought.

To measure their attitude towards the police after the police performance, respondents were asked about their willingness to inform the police (when asked or on their own initiative), and to report future victimization. Regarding the latter; nine of the respondents say they would report crime again

in the future. Some (again) stating this as a duty to society, or the only way possible. One gentleman is more moderate and would not report a 'marginal' case. These replies reinforce the notion that willingness to report crime is relatively fixed and dependent upon personal morality. Only one respondent states that where he didn't report an earlier burglary, he will certainly do this now -after being very happy with the police performance and the retrieval of the stolen goods. Respondents are unanimously positive about their willingness to inform the police with information that might be useful for them. It is noteworthy that a few respondents state that they have become more willing after their experience with the police, giving rise to the notion that some gain can be had by positively filling in or exceeding expectations.

Formation of judgments and attitude

With information on victims' expectations, the police performance, and victims' judgments available, it is possible to analyze whether the expectations formulated earlier hold true. In other words: in what way do victims' expectations and the police performance in their cases influence their judgment about the police performance, their general judgment about the police, and their attitude towards the police?

When looking at victims' satisfaction with police performance and the factors that might influence this, it is apparent that victims generally had a positive view of the police, were positive about its performance, and ultimately satisfied with this. Dissatisfaction with information provided by the police, the only factor not all victims are positive about, doesn't seem to lead to dissatisfaction with police performance. When looking at "outliers" in the satisfaction with police performance, there are two respondents that are of the opinion that the police only spent a moderate amount of effort in their case. Compared to the other respondents, these two gentlemen had moderately tense expectations, while receiving fewer visits from the police and seeing less investigative effort. Thus it can be argued that the impression of effort spent by the police depends on the amount of visits and investigation taking place, in relation to the intensity of victims' expectations. When expectations are relatively tense, and the police don't show much effort, satisfaction with police performance will be influenced.

Performing a similar analysis for the general judgment about the police, expectations again can explain why two respondents didn't positively adjust their general judgment, and why one became more negative (another didn't really have expectations since it was unsure whether he was actually victimized). The expectations of these respondents were not completely complied with or filled in positively when tangible expectations were absent. So it can be said that where the police performance and handling exceed expectations or fill them in positively, the general judgment of victims can be positively adjusted. When this is not the case, the judgment will stay unchanged or become more negative. An effect on willingness to report crime is not found; for the one respondent that would not necessarily report all victimization this is a matter of morality, as it seems to be for most respondents. Where the interviews suggest there might be an influence of judgment about police performance on willingness to supply the police with information, this is not apparent from the data.

Conclusions and recommendations

So to conclude, not all expectations regarding effects hold true or can be proved. This is the case for the importance of a fair treatment, the relative weight of factors in the police performance on satisfaction with this performance, and the influence of police performance or satisfaction with police performance on the attitude of victims regarding the police. What can be concluded is that positive outcomes are not a prerequisite for positive judgments about the police; that (amount of) home visits and investigative action by the police become more important when victims' expectations are tense, influencing victims' image of effort spent by the police and thus satisfaction with police performance; and that the way in which the police fulfills victims' expectations can influence their general judgment about the police.

The research question *'To what extent does the performance of police-units (emergency response and 'district officers') in the region of Twente answer to the expectations of victims of burglary, and what impact does it have on their judgment about the police?'* can be answered as follows: in general, the performance of the police in the case of burglaries meets victims' expectations. The police arrive to the scene quickly, cater to needs and treat victims fairly. The information supplied by the police about the following process is not always deemed sufficient by victims, and the handling of cases after the first contact varies more strongly than the initial police response. Home visits and investigative effort shown by the police matter when victims' expectations are tense. When expectations about these factors are not met, victims' image of effort put in by the police is impacted. This image in turn influences the satisfaction about the police performance. The extent to which the police meet victims' expectations, and fill these in when victims have little expectations, also influences the general judgment about the police. When expectations are surpassed or filled in in a positive manner, victims' judgment will be positively affected. When this is not the case, the judgment will remain the same or be adversely affected. If and how the police performance and judgments thereof affect the attitude of victims towards the police is not clear.

The findings generally relate to the available literature, while additionally proving the importance of victims' expectations. These are generally not factored in when researching judgments about the police, especially where satisfaction with contact is concerned. Additional research with use of a larger and random sample is advisable to increase validity and generalizability. With a larger and more varied sample, effects that could not be proved now might also become visible. A post-test to measure the possible change of judgment over time would also add to the research.

Finally, some recommendations can be made to the Twente Police. The interviews show that there is room for improvement in the information supply towards victims; both regarding the process of reporting, and the further steps they can expect from the police. This can partly be achieved by expanding the written information that victims receive during the initial contact. Also, when trying to improve victims' judgment about the police, close attention should be paid to their level of expectations and needs. While the 'standard' police performance already seems to cater to and surpass the expectations of victims who have little experience with the police, and the effort shown in cases where victims' expectations are tense manages to satisfy these; this is not always the case for victims who have moderately tense expectations. Noteworthy is that a successful investigation is not a prerequisite for victim satisfaction with the police performance, and that a performance with some

flaws not necessarily leads to a more negative judgment of the police, providing some breathing room.

Inhoudsopgave

1. Introductie.....	15
2. Een theoretische verklaring voor aangiftebereidheid.....	18
3. Methodologie.....	26
4. Verwachtingen over het politieoptreden.....	33
5. Het politieoptreden bij woninginbraak.....	38
6. Aansluiting bij verwachtingen.....	44
7. Tevredenheid over het politieoptreden.....	48
8. Algemeen Oordeel en opstelling.....	53
9. De vorming van oordelen.....	56
10. Conclusie, discussie en aanbevelingen.....	63
Referenties.....	67
Bijlage I: Interviewlijst slachtoffers van woninginbraak.....	68

1. Introductie

1.1 Introductie onderwerp van onderzoek

Woninginbraken zijn een *hot topic*. Niet alleen in de media, waar bericht wordt over een stijgend aantal inbraken, lage ophelderingspercentages, en slordigheden en onwil aan de kant van de politie bij het doen van aangifte (o.a. Tubantia, 2013; De Wereld Draait Door, De Telegraaf), maar ook voor de politie zelf. Zij karakteriseert woninginbraak als een *high impact crime*, waarbij extra terugkoppeling naar de aangever geboden is, en heeft zich bij monde van de Minister van Veiligheid en Justitie ten doel gesteld om de pakkans tussen 2011 en 2014 met 25% te laten toenemen (Den Hengst, 2012; Minister van Veiligheid en Justitie, 2012).

Deze interesse in woninginbraken komt niet uit de lucht vallen. Met 91.153 geregistreerde woninginbraken in 2012 worden jaarlijks relatief weinig mensen slachtoffer van dit delict, maar met 88.761 woninginbraken in 2011 en 82.204 woninginbraken in 2010 is er wel een stijgende tendens waar te nemen (Tubantia, 2013). In de regio Twente bedroeg de stijging van het aantal inbraken in 2011 20% (van 1.910 naar 2284; Tubantia, 2012). Hier komt bij dat het ophelderingspercentage van woninginbraken blijft hangen op 9%, terwijl dit voor andere misdrijven gemiddeld 25% is (Den Hengst, 2012). Daarnaast is (poging tot) woninginbraak een misdrijf dat een grote impact heeft op slachtoffers. Naast de materiële schade krijgen slachtoffers vaak ook te maken met immateriële schade (Den Hengst, 2012), waarmee de impact van woninginbraak op het slachtoffer relatief ernstiger dan die van andere veel voorkomende vermogens- en geweldsdelicten (Van den Bogaard, 1992).

Het is dus niet vreemd dat de politie zich sterker op woninginbraken focust. Maar waar er altijd een element van toeval zal blijven spelen bij het op heterdaad betrappen en oppakken van daders –en dus het verlagen van het aantal inbraken en het verhogen van het ophelderingspercentage– is het wellicht opportuun als de politie haar inspanningen richt op dat deel van het proces dat ze zelf volledig in de hand heeft: het contact met de aangever. Er zijn aanwijzingen dat het optreden van de politie bij een woninginbraak -en de manier waarop zij het slachtoffer hierbij bejegt- van invloed is op de emotionele problemen die slachtoffers na het delict kunnen ervaren (Van den Bogaard, 1992). Daarnaast kan de manier van optreden het algemene oordeel of beeld dat mensen van de politie hebben beïnvloeden. Dit oordeel kan samenhangen met de mate van steun en legitimiteit die mensen de politieorganisatie toekennen, wat weer invloed heeft op aangiftebereidheid. Deze is van belang doordat de politie slechts en beperkt aandeel van de criminaliteit zelf ontdekt, aangiftes kunnen dienen als belastend bewijs tijdens het strafrechtsproces, en zij tezamen met gegevens uit slachtofferenquêtes de basis vormen voor statistieken die gebruikt worden om de criminaliteitsbestrijding te sturen (Van den Bogaard, 1992; Coupe & Griffiths, 1999; Brandl & Horvath, 1991; Tolsma, 2011). Een correcte behandeling van slachtoffers kan dus secundaire victimisatie van slachtoffers voorkomen en wellicht hun lijden verminderen. Ook is de manier waarop met slachtoffers wordt omgegaan van invloed op het oordeel dat men over de politie heeft, en zo gekoppeld aan aangiftebereidheid en de efficiëntie en effectiviteit van de politieorganisatie. Een focus op het contact met slachtoffers van woninginbraken kan de politie dus kansen bieden.

1.2 Onderzoeksvragen

Deze wisselwerking tussen politie en slachtoffers brengt ons bij het voorgestelde onderzoek. Dit zal ingaan op de bejegening van slachtoffers van woninginbraak door de politie, en de manier waarop deze bejegening hun oordeel en opstelling (tegen)over de politieorganisatie beïnvloedt. Het onderzoek zal worden uitgevoerd bij de Nationale Politie in de regio Twente. De volgende onderzoeksvraag vormt hierbij de leidraad:

'In hoeverre beantwoordt het optreden van de politie-eenheden (wijkagenten en noodhulp) in de regio Twente aan de verwachtingen van slachtoffers van woninginbraak en welke impact heeft dat op hun opstelling en op hun oordeel over de politie?'

Om tot de beantwoording van bovenstaande vraag te komen zijn er acht deelvragen opgesteld:

- a) *'Waarop berust de bereidheid van slachtoffers van woninginbraak om aangifte te doen en de politie van informatie te voorzien?'*
- b) *'Wat verwachten slachtoffers van woninginbraak van de politie?'*
- c) *'Hoe treedt de politie (noodhulp, wijkagent) op bij woninginbraak?'*
- d) *'Hoe verzorgt de politie (wijkagent) de afhandeling van woninginbraak?'*
- e) *'In hoeverre sluiten het optreden van de politie bij woninginbraak (noodhulp, wijkagent) en de afhandeling daarvan aan bij de verwachtingen van slachtoffers van woninginbraak?'*
- f) *'Hoe tevreden zijn slachtoffers van woninginbraak met het optreden van de politie?'*
- g) *'Hoe oordelen slachtoffers van woninginbraak over de politie, en hoe stellen zij zich op tegenover de politie na de afhandeling van hun zaak?'*
- h) *'In hoeverre verklaren de verwachtingen van slachtoffers van woninginbraak en het optreden van de politie bij woninginbraak de tevredenheid van slachtoffers en hun oordeel over de politie?'*

1.3 Relevantie en wetenschappelijke bijdrage

Het is de bedoeling dat met dit alles een bijdrage wordt geleverd aan de informatie die de Nationale Politie regio Twente heeft over hoe zij met slachtoffers van woninginbraak om kan gaan, waar hier eventuele probleempunten liggen, en hoe de bejegening van deze slachtoffers verbeterd kan worden. Het onderwerp van woninginbraak is hierbij extra relevant doordat de voorkomendheid hiervan relatief hoog is in Twente, de ophelderingspercentages laag zijn, en zij recentelijk als een *High Impact Crime* gecategoriseerd is die extra aandacht behoeft.

Een vergelijkbaar onderzoek is al eerder uitgevoerd door Van den Boogaard in 1992, eveneens in Twente. Maar het valt binnen de verwachting dat na twee decennia en enkele reorganisaties binnen het politiekorps, het één en ander veranderd kan zijn en de resultaten niet overeen hoeven te komen. Naast dat er geen recent onderzoek is naar de tevredenheid en benadering van Nederlandse slachtoffers van woninginbraak, verschillen de beschikbare -recentere- onderzoeken ook in invalshoek en focus, waardoor zij niet altijd pasklare handvatten bieden voor de politie om haar dienstverlening aan slachtoffers (al dan niet van woninginbraak) te verbeteren en tot een positiever oordeel te komen. Tevens zijn deze onderzoeken soms tegenstrijdig in hun conclusies, bijvoorbeeld waar het gaat om het nut van informatievoorziening naar slachtoffers toe en het effect van

onderzoeksinspanning, en worden niet altijd andere factoren die mee kunnen spelen in de beoordeling van de politie (zoals het algemene beeld van de politie en verwachtingen over het politieoptreden) meegenomen. Door meerdere elementen uit eerder onderzoek samen te brengen, onderwijl te focussen op specifiek slachtoffers van woninginbraak, en hiervoor te bepalen welke factoren in het politieoptreden bijdragen aan oordelen over de politie, kan dus meerwaarde geboden worden.

1.4 Structuur

Na het afronden van deze introductie tot het onderzoek, zal vanaf het volgende hoofdstuk op deze onderzoeksvragen in worden gegaan. In hoofdstuk 2 komt aangiftebereidheid en het tot stand komen van oordelen over de politie aan bod. De behandelde theorie dient als theoretisch kader voor het onderzoek en wordt gebruikt om deelvraag (a) te beantwoorden. Daarna wordt in hoofdstuk 3 de methodologie besproken die de basis vormt voor dit onderzoek. In hoofdstuk 4 komen de verwachtingen die slachtoffers hebben van het politieoptreden bij woninginbraak aan bod, waarmee deelvraag (b) wordt beantwoord. Vervolgens wordt in hoofdstuk 5 het optreden van de politie bij woninginbraak besproken, evenals de manier waarop de politie woninginbraken afhandelt vanuit het oogpunt van slachtoffer, zodat tot beantwoording van deelvraag (c) en (d) gekomen kan worden. In hoofdstuk 6 worden daarna de verwachtingen van slachtoffers en de manier van optreden en afhandeling door de politie vergeleken om te kijken in welke mate deze op elkaar aansluiten, waarmee deelvraag (e) beantwoord wordt. In hoofdstuk 7 zal worden ingegaan op de mate waarin slachtoffers uiteindelijk tevreden zijn over het optreden van de politie, om deelvraag (f) te beantwoorden. Dan zal in hoofdstuk 8 ingegaan worden op het algemene oordeel over de politie dat slachtoffers hebben na de afhandeling van hun zaak, en de manier waarop zij zich tegen de politie opstellen, zodat deelvraag (g) beantwoord kan worden. In hoofdstuk 9 zal vervolgens alle tot dan toe verzamelde informatie gebruikt worden om in te gaan op het verband tussen verwachtingen van slachtoffers en het optreden van de politie bij woninginbraak enerzijds, en de tevredenheid over het optreden en de uiteindelijke oordelen over de politie anderzijds, om tot de beantwoording van deelvraag (h) te komen. In hoofdstuk 10 wordt vervolgens een globale conclusie getrokken, de hoofdvraag beantwoord, en komt een discussie over het onderzoek aan bod. Tot slot is de voor het onderzoek gebruikte vragenlijst bijgevoegd als bijlage, en is in zowel een Nederlandstalig abstract als een Engelstalige beleidssamenvatting voorzien.

2. Een theoretische verklaring voor aangiftebereidheid

2.1 Introductie

Ter beantwoording van de eerste deelvraag (a) van het onderzoek, zal dit hoofdstuk ingaan op de vraag waarop de bereidheid van slachtoffers van woninginbraak berust om aangifte te doen en de politie te ondersteunen door het verstrekken van informatie. De onderzoeksvraag voor dit hoofdstuk luidt:

‘Waarop berust de bereidheid van slachtoffers van woninginbraak om aangifte te doen en de politie van informatie te voorzien?’

Om tot een antwoord op deze vraag te komen, zal een link worden gelegd tussen aangiftebereidheid en oordelen over de politie, gevolgd door een theoretische blik op de basis waarop deze oordelen gevormd worden. Op basis van deze theorie zal uiteengezet worden welke van deze factoren praktisch gezien van belang zijn voor de politie, waarna een causaal model opgesteld wordt en bovenstaande deelvraag beantwoord wordt.

2.2 De basis van aangiftebereidheid

Als gekeken wordt naar cijfers van het CBS (2013) over redenen voor het wel of niet melden van een delict (zie tabel 1), komt een mix van praktische overwegingen en persoonlijke overtuiging naar voren als motivatie voor zowel het wel als niet doen van aangifte. Echter blijft het gissen naar de onderliggende oorzaken. Want waarop baseren slachtoffers zich als ze beslissen dat het toch niet helpt om de politie in te schakelen, en hoe kan de mening dat iets geen zaak voor de politie is veranderen in het idee dat de politie er van moet weten?

Redenen niet melden delict	%NL	%Twente	Redenen melden aangegeven delict	%NL	%Twente
Het helpt toch niet	(36,8%)	(34,6%)	De dader moet gepakt worden	(17,9%)	(13,6%)
Het was niet belangrijk	(26,7%)	(23,9%)	Om gestolene terug te krijgen	(17,7%)	(28,4%)
Het is opgelost	(08,5%)	(09,4%)	Ik vond het mijn plicht	(07,4%)	(08,7%)
Dit is geen zaak voor de politie	(13,8%)	(13,1%)	Ik vond dat de politie dit moest weten	(24,3%)	(24,6%)
Dan volgen represailles	(01,1%)	(01,4%)	Vanwege verzekering	(24,1%)	(18,0%)
Anders (incl. onbekend)	(13,2%)	(17,5%)	Anders (incl. onbekend)	(08,6%)	(06,7%)

Tabel 1: Redenen voor het niet melden of wel aangeven van een delict, met percentages o.b.v. cijfers uit 2011, aangaande heel Nederland en politieregio Twente specifiek (CBS, 2013).

In een studie van Tolsma (2011) zijn respondenten fictieve scenario's voorgelegd, waarop zij moesten aangeven of zij in die situatie wel of geen aangifte zouden doen. Hieruit blijkt dat demografische kenmerken nauwelijks, maar wel in beperkte mate aangiftebereidheid beïnvloeden, net zoals dat het bezorgd zijn om criminaliteit de bereidheid om aangifte te doen verhoogt (Tolsma, 2011). Deze zaken liggen echter buiten de invloedssfeer van de politie. Bevindingen waar de politie op in zou kunnen spelen zijn de constatering dat de mogelijkheid om anoniem aangifte te doen de aangiftebereidheid

zal doen stijgen, en dat het financieel belonen van aangevers ook de aangiftebereidheid kan vergroten (Tolsma, 2011). Waar het om het aangeven van een woninginbraak gaat vallen echter enkele kanttekeningen te plaatsen bij de toepasbaarheid van deze bevindingen. Zo valt te verwachten dat het effect van een beloning minder zal zijn als het doen van aangifte sowieso al financiële baten met zich meebrengt; zoals in het geval van woninginbraak via de verzekering. Ook is anoniem aangifte doen bij woninginbraak waarschijnlijk minder van belang dan bij een geweldsmisdrijf, waar de kans op represailles groter is. Daarnaast zou het aangifteverhogend kunnen werken om aangevers te 'belonen' met een zwaardere straf voor de dader. Ook blijkt dat een daling in het vertrouwen ten aanzien van de politie samen zal gaan met minder aangiften, en dat de lage doelmatigheid van de politie (pakkans) een remmende werking heeft op aangiftebereidheid (Tolsma, 2011).

Het vergroten van de pakkans is echter een lastige zaak, zeker gezien het feit dat deze ook afhankelijk is van de aangiftebereidheid en informatievoorziening door burgers. De notie dat dat aangiftebereidheid gerelateerd is aan vertrouwen in de politie biedt perspectief voor verbetering. Immers lijkt het logisch dat het vertrouwen dat burgers (en daarmee slachtoffers van misdrijven) in de politie hebben beïnvloed wordt door de handelingen van de politie zelf.

2.3 Contact als basis van oordelen

Het idee dat de acties van de politie bepalend zijn voor de mening die burgers over de organisatie vormen wordt gedeeld door Lammers (2004). In zijn proefschrift over het tot stand komen van (negatieve) oordelen over de politie, gaat hij er van uit dat (gecumuleerde) contacten met de politie van invloed zijn op het oordeel dat burgers hebben over het functioneren van de politie in het algemeen (geoperationaliseerd als 'in de woonbuurt'). Om de onderzoeksvragen te beantwoorden is analyse verricht op data van de Politiemonitor Bevolking (uit 1993, 1995, 1997, 1999, en 2001).

Het begrip 'oordeel' wordt vanuit het door Lammers (2004) gebruikte contactuele model beschouwd als de uitkomst van een afwegingsproces tussen verwachtingen en behoeften aan de ene kant, en concrete ervaringen anderzijds. Hierbij wordt verondersteld dat burgers verwachten dat de politie voldoet aan een 'symboolfunctie' van de politie als goede macht die goedwillende burgers beschermt tegen onrecht en wanorde, en de sociale orde handhaaft. Ervaringen die deze verwachting bevestigen zullen leiden tot een positieve beoordeling en ervaringen die hier tegenin gaan zullen leiden tot een negatief oordeel. Daarnaast wordt een oordeel uitgewerkt als de verwoording van een attitude (of opinie) ten aanzien van het onderwerp politie. Attitudes worden niet alleen aangeleerd door rechtstreekse ervaringen, maar kunnen ook gevormd worden door het overnemen van kennis van anderen en observaties van andermans gedrag. Negatieve ervaringen met het functioneren van de politie zullen, als deze intensief genoeg zijn, leiden tot het bijstellen van de attitude ten aanzien van de politie in een negatieve zin. Indien positieve ervaringen sterk genoeg zijn zal dit leiden tot een bijstelling in positieve zin (Lammers, 2004).

Deze hypothese wordt ondersteund door voorgaand onderzoek dat Lammers aanhaalt, waar uit blijkt dat het hebben van contact met de politie -en ook het soort contact- van invloed is op het oordeel van mensen over het functioneren van de politie in het algemeen. Contacten leiden in het algemeen

tot een negatiever oordeel, wat negatiever wordt naarmate de burger vaker contact met de politie had. Factoren die een rol spelen in de mate van negativiteit zijn de partij bij wie het initiatief tot contact lag (als dit bij burgers zelf lag oordelen zij positiever), of het politieoptreden repressief of assisterend was (negatiever bij repressie, positiever bij assistentie), de aanleiding tot contact (slachtofferschap en slachtofferschap gevolgd door aangifte lijken een negatieve invloed te hebben), en het oordeel over het contact met de politie (negatief beoordeelde contacten kunnen aanleiding zijn voor een negatief oordeel over algemeen functioneren, en positief verlopen contacten hebben een gematigd positieve, dan wel geen negatieve invloed) (Lammers, 2004).

Uit de eigen analyses van Lammers (2004) komt naar voren dat burgers in Nederland gemiddeld positief oordelen over zowel het algemene functioneren van de politie (in hun woonbuurt) als over contacten zelf. Het oordeel lijkt niet, of slechts in beperkte mate te zijn gebaseerd op recente ervaringen met de politie. Wel verandert het oordeel door ervaringen met de politie; burgers die recent contact hadden oordelen minder gunstig. Deze negatieve invloed is sterk, ook positieve contacten leiden meestal tot een negatiever oordeel. De manier waarop burgers hun contact met de politie beoordelen hangt sterk samen met hun oordeel over de politie in het algemeen (Lammers, 2004).

Verder blijkt dat verschillen in de rol van de politie bij een contact, en wie het initiatief neemt tot het contact, van invloed zijn op het oordeel over de politie in de woonbuurt en het oordeel over het contact zelf. Contacten die conformeren aan de symboolfunctie van de politie werken minder negatief uit op het oordeel over de politie dan contacten die dat niet doen. Contacten waarbij de burger het initiatief neemt werken negatief uit. De sterkste negatieve invloed op het oordeel over de politie vindt plaats bij contacten als het doen van aangifte van slachtofferschap of het invoeren van de hulp van de politie. Het controleren van burgers op eigen initiatief door de politie heeft geen significante invloed op het oordeel over de politie (Lammers, 2004). Voor wat betreft de rol van de politie bij een contact en het oordeel over dat contact, is dit omgekeerd. Contacten waarbij de politie het initiatief neemt werken sterker negatief uit op de beoordeling van het contact dan wanneer de burger het initiatief neemt. Wel geldt dat contacten aansluitend bij de symboolfunctie van de politie ook hier tot een positiever oordeel over het contact leiden dan contacten die daar niet aan conformeren. Een belangrijke bevinding is dat het oordeel over het contact een groter deel van het oordeel over de politie verklaart dan dat het al dan niet conform zijn aan de symboolfunctie doet (Lammers, 2004).

Uit het onderzoek van Lammers kan dus opgemaakt worden dat contacten met de politie van invloed zijn op het algemene oordeel over de politie, en hiermee op aangiftebereidheid en houding ten opzichte van de politie. De vraag blijft echter welke factoren hier specifiek van belang zijn. Immers was de invloed van de 'symboolfunctie' van de politie niet erg sterk, en is in dit onderzoek al gegeven bij welke partij het initiatief ligt, of de politie assisterend optreedt en of er sprake is van slachtofferschap. Om meer inzicht te krijgen in de mechanismen en factoren die van belang zijn bij het vormen van een oordeel over de politie na een contact, moet er dus aanvulling gezocht worden in andere literatuur.

2.4 Het belang van rechtvaardige behandeling

Tyler (1999) is geïnteresseerd in de vraag waarom burgers rechtshandhavers gehoorzamen. Hij is een proponent van de Procedural Justice (PJ, of procedurele rechtvaardigheid) theorie, met name van het normatieve perspectief op PJ. Op basis van dit perspectief wordt verwacht dat mensen de wet volgen omdat deze aansluit bij hun persoonlijke moraliteit, of doordat zij de autoriteiten legitimiteit toekennen omdat deze werken volgens procedures die eerlijk en rechtvaardig zijn voor de burger. Deze theorie staat tegenover een instrumenteel perspectief op PJ, waarbij mensen de wet volgen vanuit eigenbelang via de mogelijkheid om in het rechtsproces uitkomsten te beïnvloeden; en de Distributive Justice theorie waarbij de motivatie van mensen om de wet te volgen alleen gezocht wordt in de (al dan niet rechtvaardige) distributie van uitkomsten door de autoriteiten (Tyler, 1999).

De verklaring voor de invloed van rechtvaardige procedures op gehoorzaamheid aan de wet en het oordeel over de legitimiteit van autoriteiten wordt gezocht in vertrouwen. Als mensen autoriteiten, regels en instituties kunnen vertrouwen, geloven zij dat het in hun (lange termijn) voordeel is om deel uit te maken van, en loyaal te zijn aan de sociale organisatie. Als autoriteiten de verwachtingen die burgers over hun handelen hebben schaden, is het sociale contract verstoord (Tyler, 1999). Procedures zijn daarom niet slechts een middel om tot een beslissing te komen of om een geschil te beëindigen, maar bepalen ook hoe de groep functioneert en reguleren sociale processen. Hiermee definiëren procedures sociale status, toegang tot activiteiten en middelen, mogelijkheden tot participatie in de groep, en persoonlijke kwetsbaarheid. Als mensen hun relatie en loyaliteit tot een groep beoordelen, focussen zij daarom op procedures, en niet op autoriteiten in het bijzonder (Tyler, 1999).

Om deze theorie te toetsen heeft Tyler (1990) een empirische studie uitgevoerd, waarin getest werd of het normatieve of instrumentele overwegingen zijn die de basis vormen voor het ervaren van procedurele rechtvaardigheid, en in welke mate persoonlijke ervaring invloed heeft op de legitimiteit van autoriteiten. Hiervoor is een willekeurige steekproef getrokken uit inwoners van de stad Chicago, die vervolgens telefonisch benaderd en bevraagd werden over hun ervaringen met de autoriteiten. Later is een tweede steekproef gedaan onder de populatie van de eerste steekproef, zodat er ook longitudinale data beschikbaar is. De resultaten van deze studie ondersteunen een normatief perspectief op PJ. Zowel persoonlijke moraliteit als legitimiteit (van autoriteiten) blijkt een effect te hebben op het gedrag van mensen jegens de wet, en daarmee op de effectiviteit van autoriteiten. Oordelen over de autoriteiten hangen sterk samen met de door burgers ervaren eerlijkheid van de procedures waarmee de autoriteiten tot beslissingen komen.

Meerdere factoren spelen mee bij de beoordeling van de rechtvaardigheid van een procedure of een contact met autoriteiten. Zo is het van belang dat diegenen die met een procedure te maken krijgen het idee hebben dat zij de mogelijkheid hebben tot deelname en inspraak in het beslissingsproces. De neutraliteit van de autoriteiten en het proces zelf zijn ook belangrijk. Daarnaast speelt omgang een rol: mensen vinden het belangrijk om beleefd behandeld te worden en om zichzelf en hun rechten gerespecteerd te zien. Een ander criterium dat hint op het belang van de relatie tussen burger en autoriteiten is de inschatting die zij maken van de motieven of intenties van autoriteiten; de mate waarin autoriteiten gemotiveerd lijken om rechtvaardig te zijn is van belang voor de inschatting van procedurele rechtvaardigheid. Hieruit blijkt ook dat mensen zich bezig houden met

wat zij in de toekomst van de autoriteiten kunnen verwachten. Tot slot spelen de uitkomsten van de procedure ook mee, deze moeten eerlijk geacht worden. Een procedure die consequent onrechtvaardige uitkomsten oplevert, zal uiteindelijk als onrechtvaardig aangemerkt worden (Tyler, 1999). Voor het overzicht zijn de factoren op basis waarvan burgers de rechtvaardigheid van een procedure beoordelen weergegeven in de onderstaande tabel (tabel 2).

Inspraak	Motieven/intenties
Neutraliteit	Motivatie
Respectvolle behandeling	Rechtvaardigheid uitkomsten

Tabel 2: Overzicht van factoren die van invloed zijn op de ervaren rechtvaardigheid van behandeling door autoriteiten.

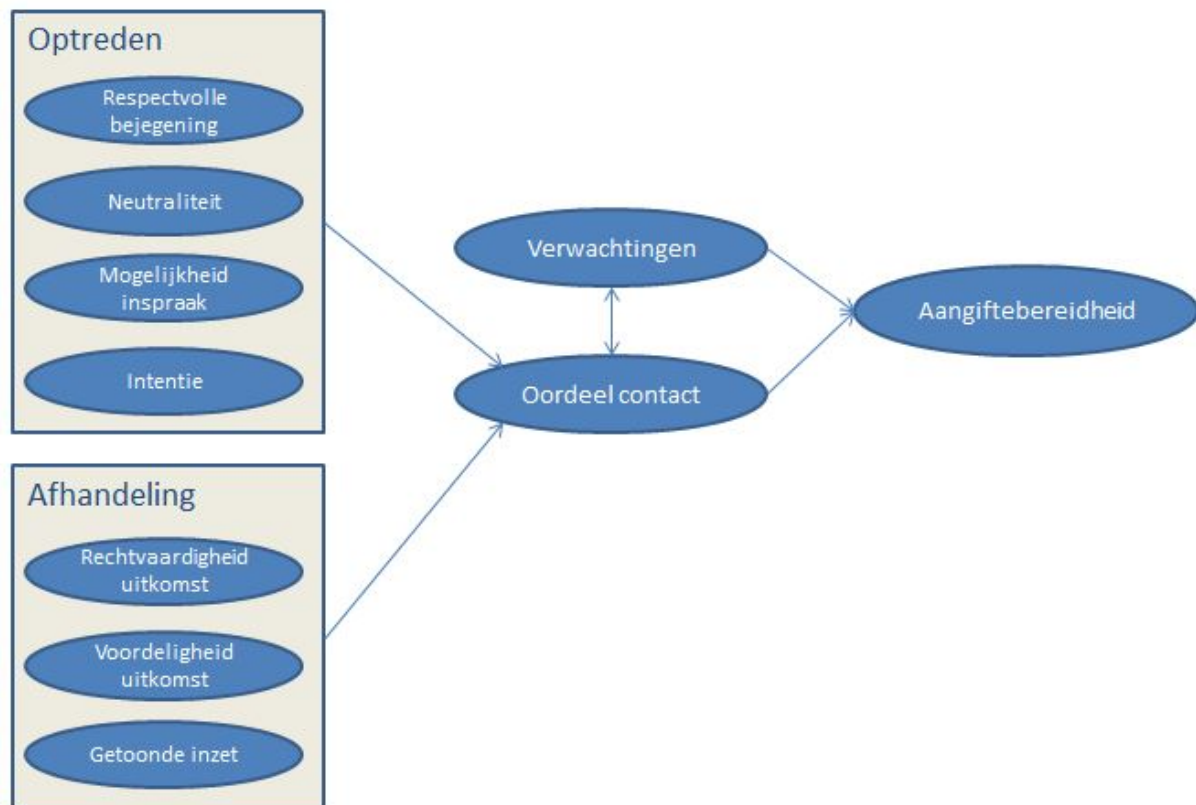
De rechtvaardigheid van procedures heeft dus invloed op de manier waarop mensen hun ervaring met autoriteiten beoordelen, maar ook op de manier waarop mensen op hun ervaring reageren. Wanneer burgers generaliseren op basis van hun ervaringen met de autoriteiten, wegen zij zaken die gerelateerd zijn aan PJ sterk mee. Als een ervaring niet gekarakteriseerd wordt door een rechtvaardige procedure, zal latere gehoorzaamheid aan de wet (en autoriteiten) minder zijn (Tyler, 1999).

Andere belangrijke bevindingen uit Tylers' studie die als kanttekening dienen bij bovengenoemde resultaten is dat eerdere oordelen over de autoriteiten een sterke invloed hebben op het oordeel van mensen over de rechtvaardigheid die zij ervoeren in hun omgang met autoriteiten. Ook verklaren de ondervonden rechtvaardigheid bij een contact en de uitkomst van dat contact maar een relatief klein deel van de variantie in het oordeel dat burgers hebben aangaande de legitimiteit van de autoriteiten (Tyler, 1999). Het is dus van belang om op te merken dat rechtvaardigheid van procedures en uitkomsten geen alles verklarende factoren zijn wat betreft de houding tegenover autoriteiten. De verklaring hiervoor zoekt Tyler (1999) in diffuse ondersteuning voor het politieke systeem, welke mensen door socialisatie aangeleerd wordt. Hiermee valt ook de bevinding van Lammers dat het algemene oordeel over de politie vrij constant en positief is te verklaren.

Of Tyler's bevindingen ook van toepassing zijn op Nederland is door Wemmers, Van der Leeden en Steensma (1995) getoetst in een onderzoek naar de criteria die Nederlandse slachtoffers van misdrijven gebruiken om de rechtvaardigheid van gerechtelijke procedures te beoordelen. Hiervoor is een steekproef genomen van slachtoffers van vermogens- en geweldsdelicten, die ondervraagd zijn over ervaringen met de politie toen hun zaak aanhangig werd gemaakt bij het Openbaar Ministerie (OM), en vervolgens over hun ervaringen met het OM nadat hun zaak behandeld was. Geconcludeerd wordt dat slachtoffers zich in het bijzonder bekommeren over of zij met waardigheid en respect behandeld worden, en in een mindere mate met hoe neutraal de autoriteiten zijn. Waar het specifiek gaat over contact met de politie is respect relatief meer van belang. De belangrijkste factor die meespeelt is of men de mogelijkheid krijgt om zich te uiten, en het gevoel te krijgen dat hier iets mee gedaan wordt in het proces. Hier tegenover lijkt controle over beslissingen en uitkomsten weinig belangrijk te zijn voor slachtoffers. Hoewel de focus in dit onderzoek lag op gerechtelijke procedures, is het waarschijnlijk dat de bevindingen door te trekken zijn naar contacten met de politie.

2.5 Verwachtingen en causaal model

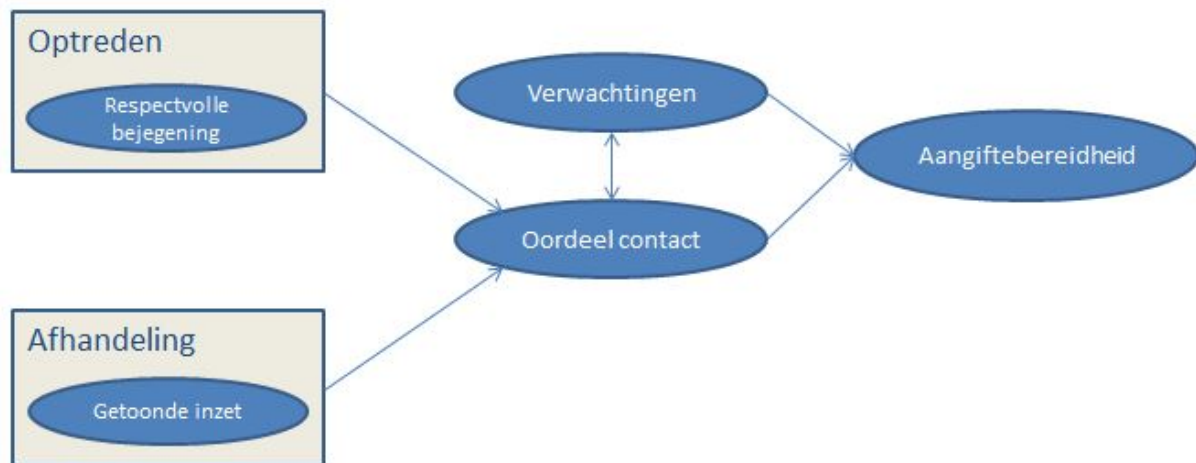
Op basis van de besproken literatuur kunnen verwachtingen betreffende causale verbanden opgesteld worden, op basis waarvan vervolgens een causaal model geschetst is (figuur 1). Verwacht wordt dat bepaalde factoren in het optreden van de politie na een melding, en in de verdere afhandeling van een zaak bepalend zijn voor de tevredenheid van slachtoffers over het contact met de politie. Dit oordeel wordt mede beïnvloed door verwachtingen over de politie en haar optreden, en kan op haar beurt bestaande verwachtingen bijstellen, afhankelijk van de mate waarin het contact met de politie aan verwachtingen voldoet. Zowel deze verwachtingen als tevredenheid over contacten met de politie hebben naar verwachting invloed op het algemene oordeel oordeel over de politieorganisatie, en de opstelling tegenover de politie. Aangiftebereidheid is een onderdeel van de opstelling tegenover de politie, en gezien de focus van dit hoofdstuk weergegeven als afhankelijke variabele in figuur 1. Het optreden van en de afhandeling door de politie zijn gevat in de factoren die volgens Tyler mede bepalend zijn voor de beoordeling van autoriteiten.



Figuur 1: Causaal model voor aangiftebereidheid.

Het bovenstaande model valt nog verder te verscherpen en toe te spitsen op het onderzoek. Zo gaat dit meestendeels voorbij aan de uiteindelijke uitkomst van het opsporingsonderzoek, waardoor de hieraan gerelateerde factoren weggelaten kunnen worden. Ook zullen de factoren neutraliteit en intentie van de autoriteiten en mogelijkheid tot inspraak meer van belang zijn bij een rechtsproces (waar Tyler zich mede op richt) dan bij omgang met de politie. Zo blijft de bejegening door de politie

over als factor in het optreden, waarvan verwacht wordt dat de mate waarin deze rechtvaardig en respectvol is een grote invloed heeft op de beoordeling van de politie, meer nog dan de uitkomsten van het opsporingsonderzoek. Daarnaast wordt verwacht dat ook de indruk van de inzet en motivatie die de politie toont in de afhandeling van een zaak gerelateerd is aan de tevredenheid over het contact, en dat deze indruk belangrijker wordt naarmate slachtoffers meer en gespannener verwachtingen hebben over het politieoptreden. Het versimpelde model waar deze overwegingen toe leiden is weergegeven in figuur 2.



Figuur 2: Versimpeld causaal model voor aangiftebereidheid.

2.6 Conclusie en beantwoording deelvraag (a)

Op basis van het literatuuronderzoek kan gesteld worden dat het oordeel van burgers over een contact met de politie invloed heeft op het algemene oordeel over de politie, wat weer een bepalende factor is in de beslissing om aangifte te doen. Daarnaast zijn door Tyler factoren geïdentificeerd op basis waarvan burgers een contact met de autoriteiten beoordelen (hier valt ook een verband te zien met de symboolfunctie die door Lammers benoemd en getoetst werd). Hier moet wel bij aangetekend worden dat het oordeel over en het vertrouwen dat men ten aanzien van de politie heeft niet de enige factoren zullen zijn die meespelen bij de beslissing om aangifte te doen, en dat het oordeel over contacten met de politie de houding van mensen tegenover de politie niet volledig verklaard. Dit zijn echter wel de enige factoren die binnen de invloed van de politie liggen, of redelijkerwijs aangewend kunnen worden om een stap vooruit te maken in vertrouwen en aangiftebereidheid.

Als beantwoording van de deelvraag *‘Waarop berust de bereidheid van slachtoffers van woninginbraak om aangifte te doen en de politie van informatie te voorzien?’* kan dus gesteld worden dat de bereidheid van slachtoffers van woninginbraak om aangifte te doen en de politie te informeren (en daarmee te assisteren), grotendeels afhangt van het vertrouwen dat men heeft in de politie. Het beeld van de politie in zijn algemeenheid kan in ieder geval ten dele beïnvloed worden

door het contact met de politie, dat beoordeeld wordt op basis van de rechtvaardigheid van de behandeling door de politie, in samenhang met eerdere ervaringen.

3. Methodologie

3.1 Introductie

In dit hoofdstuk zal ingegaan worden op de methoden die gebruikt worden om dit onderzoek uit te voeren, de overwegingen die aan de methodologische keuzes ten grondslag liggen, en de implicaties die deze keuzes hebben op de methodologische kwaliteit en generaliseerbaarheid van het onderzoek. Het onderzoek zal moeten leiden tot de beantwoording van de volgende onderzoeksvraag:

'In hoeverre beantwoordt het optreden van de politie-eenheden (wijkagenten en noodhulp) in de veiligheidsregio Twente aan de verwachtingen van slachtoffers van woninginbraak en welke impact heeft dat op hun opstelling en op hun oordeel over de politie?'

3.2 Onderzoeksdoel

Het doel van dit onderzoek is opgesteld in samenspraak met de Nationale Politie, regio Twente en behelst het inzicht krijgen in de verwachtingen die slachtoffers van (poging tot) woninginbraak hebben van de politie, de mate waarin zij tevreden zijn over het politieoptreden in hun zaak, en hoe op basis hiervan een oordeel over en een houding ten opzichte van de politie worden gevormd.

Hieruit volgt dat het onderzoek grotendeels verkennend en beschrijvend is, waar het het optreden van de politie-eenheden, de verwachtingen van slachtoffers en het oordeel van slachtoffers over het optreden en de politie aangaat. Het onderzoek is verklarend waar het tracht te achterhalen op welke factoren de oordelen over optreden en politie exact berusten, en hoe het optreden en deze oordelen doorwerken in de houding ten opzichte van de politie.

3.3 Onderzoekopzet

3.3.1 Methode

De onderzoekopzet vloeit grotendeels voort uit de gekozen onderzoeksvragen en restricties die golden bij de benadering van (mogelijke) respondenten. Gezien de meeste subvragen zich richten op het specifieke proces van interactie tussen (individuele) politie-eenheden en slachtoffers van woninginbraak en het interpreteren van de ervaringen van deze slachtoffers hierover, leent een kwalitatieve case studie zich goed voor de beantwoording van de onderzoeksvragen. Ook bestaat de populatie slachtoffers van woninginbraak in de regio Twente uit relatief weinig personen die kort nadat zij slachtoffer geworden zijn benaderd moeten worden, zodat het voorval en daarop volgende proces nog vers in hun geheugen ligt. Daarnaast mochten slachtoffergegevens vanuit privacy-overwegingen alleen ingezien worden door medewerkers van de Politie Twente. Door deze beperking is het wederom logisch om bij een kleine steekproef respondenten diepte-interviews af te nemen. Waar de deelvragen (b) tot en met (g) door middel van een kwalitatieve case studie beantwoord

zullen worden, is deelvraag (a) in het voorgaande hoofdstuk door middel van een literatuurstudie beantwoord.

Naast deze tweedeling in literatuurstudie en kwalitatieve case studie, was het oorspronkelijk de bedoeling om voor de case studie zowel slachtoffers van woninginbraak als politie-eenheden te observeren. Dit voor de beantwoording van respectievelijk de slachtoffer-georiënteerde deelvragen (b) en (f), en de politieoptreden en -afhandeling gerichte deelvragen (c) en (d). Om een beeld van het politieoptreden te krijgen zijn drie diensten meegelopen met noodhulpeenheden op dagen en tijdstippen waarop historisch gezien het aantal woninginbraken geconcentreerd zou zijn. Echter hebben zich tijdens deze diensten geen inbraken voorgedaan en is op basis hiervan besloten dat deze manier van datacollectie niet praktisch en efficiënt was, en daarom slachtoffers van woninginbraak als enige eenheid van onderzoek te gebruiken. Door slachtoffers te bevragen over het optreden van de politie in hun zaak kan hier alsnog data over verkregen worden en staan de ervaringen van de slachtoffers centraal.

3.3.2 Sampling

Zoals aangehaald in de vorige paragraaf was het vanuit privacy-overwegingen en de gevoeligheid die het onderwerp voor veel slachtoffers van woninginbraak heeft, niet toegestaan data van slachtoffers of inbraken in te zien en zelf slachtoffers te benaderen voor het onderzoek. Een andere limitatie die gold voor de selectie van respondenten was de tijd na inbraak. Om er zeker van te zijn dat al het gebeurde nog vers in het geheugen van slachtoffers ligt moeten deze kort na de inbraak benaderd en geïnterviewd worden. Hierbij is grofweg de helft van de respondenten binnen twee weken na de inbraak, en de helft kort na het verlopen van twee weken gesproken. Hierdoor kan het mogelijke effect van het 'afloopbericht' op de oordelen van slachtoffers meegenomen worden in de analyse. Dit bericht aan slachtoffers over de status van het opsporingsonderzoek moet de politie twee weken na de aangifte laten plaatsvinden via de telefoon.

Hierdoor is er gebruik gemaakt van *convenience sampling*. Medewerkers van de politie in Hengelo is gevraagd om 10 bewoners van Hengelo te benaderen die tussen 2 en 3 weken geleden slachtoffer van woninginbraak zijn geworden, waarbij de helft is teruggebeld voor een afloopbericht en de andere helft niet. Men is gevraagd om er op te letten dat de benaderden in ieder geval deels uit verschillende woonwijken afkomstig zijn in de hoop nog enige sociaal-demografische spreiding onder de respondenten te verkrijgen, en om verder niet enige mate van selectie toe te passen zodat er nog enige willekeur behouden blijft. De keuze om alleen slachtoffers uit de gemeente Hengelo te benaderen is deels gemaakt vanuit de praktische overwegingen dat er dan met maar een afdeling van de politie afspraken gemaakt hoeven te worden, en om zo veel mogelijk uit te sluiten dat verschillen in de oordelen van slachtoffers komen door verschillen in de werkwijze tussen politieafdelingen en korpsen.

Aanvankelijk zijn er 10 slachtoffers van woninginbraak benaderd door de politie Hengelo met de vraag of zij aan een onderzoek over hun ervaringen mee wilden werken. Hiervan hebben er 8 toegezegd mee te willen werken (waarvan 5 slachtoffers al teruggebeld waren voor een afloopbericht en 3 niet) en waren er 2 niet bereid om mee te werken (waarvan 1 teruggebeld voor een afloopbericht en 1 niet). Later zijn er nog 3 slachtoffers benaderd om het totale aantal

slachtoffers in de steekproef naar 10 te brengen. Hiervan hebben 2 slachtoffers toegezegd mee te willen werken (beide nog niet teruggebeld voor een afloopbericht) en was er 1 niet bereikbaar.

3.3.3 Datacollectie

Indien slachtoffers toegezegd hadden mee te willen werken aan het onderzoek, werden hun contactgegevens doorgestuurd naar de onderzoeker. Hierop werden zij zo snel mogelijk teruggebeld voor het maken van een afspraak, die naar keuze bij het slachtoffer thuis of op het bureau in Hengelo plaats kon vinden. Tijdens de fysieke afspraak zijn slachtoffers geïnterviewd op basis van een semi-gestructureerde lijst met open vragen, waarbij het gesprek ook opgenomen werd (met toestemming van de geïnterviewden) om het later te kunnen uitwerken. Door het gebruik van een semi-gestructureerde lijst met open vragen, is er voor de slachtoffers ruimte om hun verhaal te doen en komt er wellicht onvoorziene informatie naar boven die bij het gebruik van meerkeuzevragen niet gevonden zou zijn. Voor de onderzoeker is er de mogelijkheid om verder door te vragen op basis van de antwoorden van de slachtoffers, en om vragen die niet goed begrepen zijn toe te lichten.

De gebruikte vragenlijst is terug te vinden in bijlage I. De lijst is ingedeeld in categorieën die grotendeels corresponderen met de onderzoeksvragen (oordeel over politie voor inbraak, verwachtingen over de politie en haar optreden, de tevredenheid over dit optreden, en het oordeel achteraf en implicaties voor toekomstige interacties met de politie), waarbij de individuele vragen – met name over het politieoptreden- geïnformeerd zijn door de concepten en factoren die in het voorgaande theoretische hoofdstuk aan bod gekomen zijn. Verder is ook gevraagd naar enkele gegevens over de achtergrond van de geïnterviewde slachtoffers. Deze kunnen wellicht van enige invloed zijn op hun behoeften en opstelling tegenover de politie, alhoewel het verwachte effect hiervan op basis van gegevens uit de literatuur klein is.

3.3.4 Analyse

De uitgewerkte vragenlijsten met een volledige transcriptie van het interview, zullen aan een kwalitatieve analyse onderworpen worden. Dit wil zeggen dat de data niet gekwantificeerd worden, maar dat de antwoorden en uitspraken van respondenten gecategoriseerd en gecodeerd worden, waarna op basis van deze data vergeleken, geïnterpreteerd en gededuceerd zal worden om tot beantwoording van de relevante onderzoeksvragen te komen (Maso en Smaling, 1998). Voor het overzicht en om inzicht te geven in de samenhang van vragen, concepten en data is een tabel (tabel 3) opgesteld, waarin elke deelvraag van dit onderzoek gekoppeld wordt aan de enquêtevragen op basis waarvan deze beantwoord kan worden, en de concepten die hierbij aan bod komen. Hierbij moet aangetekend worden dat de deelvragen (e) en (g) op basis van een eigen afweging beantwoord zullen worden (uiteraard wel geïnformeerd door de data). De enquêtevragen die tussen haakjes weergegeven zijn in de tabel zijn niet de primaire bron van informatie voor beantwoording van de bijbehorende onderzoeksvragen, maar bieden in sommige gevallen nuttige data.

Deelvraag	Enquêtevraag	Concept
a	Literatuuronderzoek	Aangiftebereidheid
b	1, 3, 4, 5, (2, 13)	Verwachtingen, gespannenheid verwachtingen
c	6, 7	Optreden
d	6, 8	Afhandeling
e	8, 9, (11, 12, 13)	Invulling verwachtingen
f	7, 8, 9, (10)	Tevredenheid
g	10, (11), 12	Oordeel
h	Analyse o.b.v. verzamelde informatie	-

Tabel 3: Overzicht relatie onderzoeksvragen, interviewvragen en concepten.

De concepten die in bovenstaande tabel (3) benoemd worden, zijn op hun beurt weer gebaseerd op (en gemeten door middel van) verschillende factoren. Deze zijn op rij gezet in de volgende tabel (4). Hierbij is het concept *tevredenheid* gelijk aan het eerder benoemde oordeel over contact met de politie, en *oordeel* gelijk aan het oordeel over de politie in zijn algemeenheid. In dit laatste geval gaat het om het oordeel over de politieorganisatie na het optreden hiervan. In dit oordeel zit ook de houding ten opzichte van de politie besloten, welke gemeten wordt aan de hand van de bereidheid die respondenten aangaven te hebben tot het informeren van de politie en het doen van aangifte.

De concepten *gespannenheid verwachtingen* en *invulling verwachtingen* behoeven nog enige toelichting. Het eerste geeft de mate weer waarin respondenten behoeften hebben naar aanleiding van de (poging tot) inbraak, verwachtingen hebben over het politieoptreden, en denken dat de politie in hun behoeften kan voorzien; factoren die samen lijken te hangen. *Invulling verwachtingen* geeft vervolgens aan in welke mate het optreden van de politie en de afhandeling van de zaak aan de verwachtingen van respondenten voldeed; en op welke manier deze verwachtingen ingevuld werden als zij nog niet (sterk) aanwezig waren.

Concept	Gebaseerd op factoren
Aangiftebereidheid	-
Verwachtingen	- Algemeen beeld voor aangifte - Indruk van bedoelingen politie - Indruk van professionaliteit politie
Gespannenheid verwachtingen	- Indruk van effectiviteit politie - Verwachtingen over optreden - Mate van behoeften door inbraak - Verwachting over mate waarin politie aan behoeften kan voldoen
Optreden	- Correctheid omgang - Mogelijkheid tot verhaal doen - Informatie over procedure
Afhandeling	- Vervolgbezoek aan huis - Vervolgonderzoek (FO, buurt) - Afloopbericht ontvangen - Voordeligheid uitkomst
Invulling verwachting	- Gespannenheid verwachtingen - Optreden - Afhandeling
Tevredenheid	- Nut inschakelen politie - Mate waarin in behoefte voorzien is - Indruk van moeite gedaan door politie
Oordeel (na optreden)	- Algemeen beeld (bijstelling van) - Bereidheid tot informeren - Aangiftebereidheid

Tabel 4: Operationalisaties analytische concepten.

3.4 Betrouwbaarheid en validiteit

Deze paragraaf gaat in op de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek, die de kwaliteit van de studie aangeven en in welke mate deze gegeneraliseerd kan worden. Betrouwbaarheid gaat over de afwezigheid van toevallige of onsystematische vertekeningen van het object van studie, en draait daarmee vooral om de herhaalbaarheid van het onderzoek (Maso en Smaling, 1998).

Betrouwbaarheid valt te splitsen in interne en externe betrouwbaarheid. Een onderzoek is intern betrouwbaar als er overeenstemming en consistentie van onderzoeker en methoden zijn (Maso en Smaling, 1998). Deze is in het geval van dit onderzoek geborgd doordat er slechts één onderzoeker is. Een onderzoek is extern betrouwbaar als het hele onderzoek door een onafhankelijke partij herhaald kan worden (Maso en Smaling, 1998). Gezien voor dit onderzoek anonieme respondenten zijn gebruikt en er bij het interview een momentopname in de tijd van hun opvattingen is gemaakt, is het onderzoek niet zomaar te herhalen met gebruik van dezelfde respondenten. Wel kan relatief eenvoudig een vergelijkbaar onderzoek opgezet worden doordat de gebruikte methode en het meetinstrument gegeven zijn, of kan op basis van de verzamelde data de analyse herhaald worden.

Validiteit gaat over de afwezigheid van systematische vertekeningen, of om meten wat er gemeten moet worden. Hiervoor is het belangrijk dat de tussenresultaten en onderzoeksconclusies, en

daarnaast de gebruikte methoden en technieken van onderzoek het beoogde fenomeen betreffen (Maso en Smaling, 1998). Ook validiteit is gesplitst in interne en externe validiteit. Interne validiteit beschrijft de deugdelijkheid van de verzamelde gegevens en de onderzoeksopzet en analyse (Maso en Smaling, 1998). Tijdens de interviews bleek dat sommige respondenten niet alle vragen helemaal goed begrepen. Dit kon soms opgevangen worden door de vraag te herformuleren en opnieuw te stellen, of door toepasselijke antwoorden op andere gerelateerde vragen te interpreteren. In sommige gevallen leidde dit helaas tot een onbeantwoorde vraag. Verder valt er iets aan te merken op de onderzoeksopzet waar het het verkrijgen van data over het optreden van en de afhandeling door van de de politie-eenheden aangaat. Dit komt doordat er geen toegang was tot politiedata en er door limieten aan tijd niet geobserveerd kon worden bij het politieoptreden. Ook blijkt uit de interviews dat mensen niet compleet onderscheid maken tussen het oordeel over de politie voor de (poging tot) inbraak, het oordeel over het optreden van de politie in hun zaak, en het oordeel over de politie in zijn algemeenheid achteraf; of dat deze concepten in ieder geval deels door elkaar heen lopen.

Externe validiteit gaat over generaliseerbaarheid, dus of de resultaten of conclusies ook van toepassing zijn op de rest van de populatie of in vergelijkbare gevallen. Het belangrijkste voor het verkrijgen van afdoende externe validiteit is een representatieve steekproef (Maso en Smaling, 1998). Zoals eerder aangehaald is de steekproef niet representatief, doordat de selectie niet willekeurig gedaan is en de steekproef te klein is om overeen te komen met een doorsnede van de populatie. Hierdoor kunnen conclusies niet zonder meer doorgetrokken worden naar andere slachtoffers van woninginbraak of andere politiekorpsen. De reden hiervoor ligt bij de limitaties die golden voor het verkrijgen van respondenten en de tijd. Omdat het onderzoek grotendeels een verkennende natuur heeft, is dit niet per se een probleem. Door een kleinere steekproef meer in de diepte te bevragen kan informatie over de verwachtingen van slachtoffers en de werkwijze van de politie naar boven komen die met een grotere steekproef en kwantitatieve onderzoeksopzet niet aan het licht waren gekomen. In de praktijk lijkt er genoeg variatie in de ervaringen en zienswijze van de geïnterviewde slachtoffers te zijn om interessante inzichten te krijgen en de onderzoeksvragen (grotendeels) te kunnen beantwoorden. Dus ondanks dat de bevindingen slechts de onderzochte gevallen aangaan en niet gegeneraliseerd kunnen worden naar alle slachtoffers of politiekorpsen, kunnen wel aanwijzingen gegeven worden aangaande de handelingswijze van de politie Twente en kunnen bevindingen verder onderzoek informeren.

Verder is er bij de opzet van het onderzoek en gedurende het verzamelen en analyseren van data en het schrijven van het rapport naar gestreefd om objectief en onbevangen te zijn, en de geïnterviewde slachtoffers aan te sporen zoveel mogelijk hun eigen verhaal te vertellen zonder te sturen in hun antwoorden.

3.5 Ethische overwegingen

Om de privacy van slachtoffers te waarborgen en de mogelijke emotionele stress van het benaderd worden voor onderzoek na slachtoffer van woninginbraak te zijn geworden zo veel mogelijk te verkleinen, is besloten om de onderzoeker geen toegang te geven tot politiesystemen en –data. De

selectie van respondenten en hun initiële benadering is daarom door medewerkers van de politie gedaan. Alleen in het geval dat slachtoffers instemden om mee te werken zijn hun contactgegevens doorgegeven aan de onderzoeker. Tijdens de interviews is toestemming gevraagd om audio-opnamen te maken, en de uitgewerkte interviews zijn op enkele vermelde algemene achtergrondgegevens na geanonimiseerd. Voor het vermelden van deze gegevens en het eventueel publiceren van de uitgewerkte interviews is toestemming gevraagd en toegezegd. Hiernaast is ook besloten om geen namen te noemen van individuele agenten die gesproken zijn voor, of medewerking verleend hebben aan, dit onderzoek.

3.6 Conclusie

Het doel van dit onderzoek is om vast te stellen hoe de Politie Twente optreedt bij woninginbraak, in welke mate zij tegemoetkomt aan de verwachtingen van de slachtoffers hiervan, en hoe dit doorwerkt in hun oordeel over de politie. Het onderzoek heeft zowel verkennende, beschrijvende als verklarende elementen. Buiten de eerste deelvraag, welke beantwoord is door middel van een literatuurstudie en daarmee dient als theoretische basis voor de rest van het onderzoek en de analyse, behelst het onderzoek een case studie waarbij kwalitatieve methoden gebruikt worden. Eenheden van onderzoek zijn slachtoffers van (poging tot) woninginbraak. Om data te verzamelen is een *convenience sample* getrokken van 10 inwoners uit de gemeente Hengelo welke recent slachtoffer van (poging) tot woninginbraak geworden zijn. Onder hen is een (diepte) interview afgenomen aan de hand van een semi-gestructureerde vragenlijst. De interviews zijn opgenomen en volledig getranscribeerd, zodat de antwoorden die de respondenten gaven geïnterpreteerd en in verband gebracht kunnen worden met de onderzoeksvragen.

Deze onderzoeksopzet leidt er met name door het kwalitatieve karakter en de kleine steekproef toe dat de resultaten nauwelijks te generaliseren zijn naar andere politiekorpsen en slachtoffers van woninginbraak in Nederland. In principe is dit ook niet het doel van het onderzoek, en zou de opzet voldoende moeten zijn om patronen in het optreden van de politie en het oordeel van slachtoffers te ontdekken, en te verkennen welke factoren meewegen in de beoordeling van de politie.

4. Verwachtingen over het politieoptreden

4.1 Introductie

In dit hoofdstuk zullen de uitgewerkte interviews die gehouden zijn met slachtoffers van woninginbraak geanalyseerd en aangewend worden om te komen tot de beantwoording van de tweede deelvraag (b) van dit onderzoek:

‘Wat verwachten slachtoffers van woninginbraak van de politie?’

Hiervoor zal nader ingegaan worden op het algemene beeld dat de respondenten voor de (poging tot) inbraak hadden van de politie, de motivatie voor het inlichten van de politie, de behoeften die ontstonden na het ontdekken van de inbraak, en specifieke verwachtingen aangaande het optreden van de politie. Vervolgens zullen deze gewogen worden om tot een conclusie en de beantwoording van de deelvraag te komen.

Waar citaten van geïnterviewden gegeven worden in dit hoofdstuk en de volgende hoofdstukken, wordt aangegeven uit welk interview dit citaat komt en in het geval van twee aanwezigen bij het interview ook van wie het citaat komt. Ter illustratie: een citaat uit interview 3 wordt gevolgd door de notatie [R3], en een citaat van de vrouw aanwezig bij interview 10 door [R10-V]. Op basis hiervan kan door de verschillende hoofdstukken heen een beeld worden opgemaakt van de zaak en mening van de individuele respondenten, en kunnen citaten en de context hiervan nagezocht worden in de uitgewerkte interviews.

4.2 Beeld vooraf en overwegingen aangaande aangifte

Hoewel niet de directe focus van dit hoofdstuk, kunnen het algemene beeld van de politie dat de respondenten hadden voor de inbraak, en de redenen voor het doen van aangifte, inzicht geven in de verwachtingen die zij hadden ten aanzien van de politie en haar optreden.

Gevraagd naar het beeld van de politie dat respondenten voor het plaatsvinden van de (poging tot) inbraak hadden, komen vrijwel alleen maar positieve geluiden naar boven. Ze [de politie] doen erg hun best, doen goed werk en helpen je vriendelijk voort [R1; R4; R2]. Bij de geïnterviewden die niet meteen een oordeel klaar hadden, kwam dit doordat zij door een gebrek aan persoonlijke ervaringen niet zo'n goed zicht hadden op wat de politie praktisch gezien doet.

Specifiek gevraagd naar de mate waarin men dacht dat de politie goede bedoelingen heeft, professioneel handelt en effectief is, zijn alle respondenten unaniem positief over de bedoelingen en professionaliteit van de politie. Alleen wat de effectiviteit van de politie betreft hebben vier respondenten bedenkingen. Bij twee van deze personen is dit beeld gebaseerd op persoonlijke contacten met de politie en medewerkers van de politie, bij de overige twee meer op algemene ‘verhalen’. Een van deze mensen meent dat dit gebrek aan effectiviteit buiten de politie ligt doordat de politie vaak wel weet wie de daders van woninginbraken zijn, maar deze niet kan pakken door een gebrek aan bewijs: *“de wet is zo dat er altijd bewijs moet zijn voor de politie er wat mee kan, ook al weten ze wie het was”* [R1]. Waar het dit unaniem positieve beeld van de bedoelingen en de

professionaliteit van de politie betreft moet wel de kanttekening gemaakt worden dat weinig respondenten persoonlijke ervaringen met de politie hebben, zeker waar het slachtofferschap aangaat. In meerdere gevallen viel een uitspraak als “[daar] ga ik gewoon van uit” [R6] of “dat dacht ik wel” [R5] op te tekenen. Een overzicht van de indruk van de respondenten aangaande de besproken zaken is gegeven in tabel 5.

Indruk mate “...” politie	Positief	Matig	Negatief
Goede bedoelingen	10	-	-
Professionaliteit	10	-	-
Effectiviteit	6	4	-

Tabel 5: *Inschatting van de mate waarin politie goede bedoelingen heeft, professioneel handelt en effectief is.*

Wat betreft het doen van aangifte, is het opvallend dat de helft van de ondervraagden dit als een plicht of ‘behoren’ ziet. Ook geven enkele personen aan dat het doen van aangifte de politie kan helpen bij het vinden van daders, en de kans op veroordeling van daders die al in beeld zijn kan vergroten doordat er meer bewijslast beschikbaar komt. Daarna zijn het een beroep kunnen doen op de verzekering, het terugkrijgen van de gestolen goederen, en een behoefte aan hulp de meest genoemde redenen om aangifte te doen. Tot slot blijkt dat de politie soms zelf ook het contact initieert of mensen vraagt om aangifte te doen. Dit gebeurde in twee gevallen waar in meerdere nabije huizen een (poging) tot inbraak had plaats gevonden, en de politie waarschijnlijk een sterkere zaak tegen een eventuele verdachte wilde opbouwen. Beide geïnterviewden stonden positief tegenover het assisteren van de politie.

Uit deze informatie kan opgemaakt worden dat het voor de meeste respondenten vrij vanzelfsprekend is om de politie in te schakelen; omdat dit zo hoort of ook om aanspraak te kunnen maken op de verzekering. Ook deze laatste, misschien meer praktisch ingestelde mensen hebben een vrij positief beeld over in ieder geval de intenties van de politie, en denken dat zij iets voor hen kan betekenen.

4.3 Het moment van de inbraak: behoeften

Naast deze algemene opvattingen en standpunten tegenover aangifte is het ook interessant om te kijken waar mensen direct na de (poging tot) inbraak behoefte aan hebben -of zij nu verwachten dat de politie daarin kan voorzien of niet. Dit geeft aan waar zij mee geholpen zouden zijn, en speelt wellicht mee bij de vorming van een oordeel over het optreden van de politie.

De eerste gevoelens die het merendeel van de slachtoffers bekruipt na het ontdekken van de inbraak zijn verbazing, ongeloof en overdondering. De emoties en de mate waarin deze naar boven komen verschillen van persoon tot persoon. Waar enkelen nauwelijks aangedaan zijn, voelen anderen woede, pijn of angst; voortkomende uit het weggenomen zijn van spullen en de schending van de privacy en veiligheid van het eigen huis. De ervaring van één van de respondenten: “Dat is een heel

raar gevoel. (...) van ongeloof, in de eerste instantie. Dan blijkt het toch waar te zijn en voel je je even machteloos, iemand is ongevraagd in mijn huis geweest. (...) behoefte aan even hard schreeuwen" [R8].

Waar behoeften die naar aanleiding van de inbraak naar boven komen specifiek benoemd worden, is veiligheid, of het herstellen van veiligheid het meest gewenst. Het terugkrijgen van de gestolen goederen en het gepakt worden van de dader zou ook gewaardeerd worden. Al is het lastig om te zeggen of dit laatste is om zeker te weten dat de dader niet weer toe kan slaan, in de hoop dat de spullen zo ook terechtkomen, of om vergelding. Ook stelt diegene die het bovenstaande citaat uitsprak dat hij het fijn zou vinden om *"een soort erkenning"* [R8] te krijgen, en benoemt een ander dat hij *"behoefte [had] aan niks"* [R9] om het gebeurde even te laten bezinken. Een van de respondenten was bijzonder aangedaan nadat zij [R10-V] en haar man ontdekten dat er ingebroken was, omdat er een trauma van een eerdere inbraak uit haar jeugd naar boven kwam, en voelde een sterke behoefte aan het herstellen van veiligheid. Dit wordt zoals gezegd door meer van de ondervraagden benoemd, maar de mate waarin de gevoelens spelen verschilt dus.

Wat mensen voelen nadat zij beseffen dat er ingebroken is lijkt dus -buiten het eerste moment van ongeloof- vrij sterk te verschillen van persoon tot persoon. Dit geldt in mindere mate voor de behoeften die de respondenten noemen. Het herstel van veiligheid is iets wat voor de meeste mensen waar daadwerkelijk is ingebroken speelt, en ook hopen meerdere mensen dat de gestolen spullen en de dader gevonden worden. Voor zover hier bij een kleine steekproef uitspraken over gedaan kunnen worden, lijken mannen wat stoïcijnser, het gebeurde even te willen laten bezinken en meer gefixeerd op (het terugkomen van) de gestolen zaken. Vrouwen lijken wat meer aangeslagen te zijn en meer behoefte te hebben aan het herstel van veiligheid en hun *"veilige plek"* [R10-V]. Een poging tot inbraak lijkt minder los te maken; bij de drie geïnterviewden die dit is overkomen spelen nauwelijks emoties en behoeften, behalve bij de vrouw die oog in oog kwam te staan met een inbreker die de 'Bulgaarse methode' toepaste op de voordeur van haar dochters huis [R7-M].

4.4 Verwachtingen over het politieoptreden

Het beeld dat mensen van de politie hebben, en de behoeften die bij een inbraak naar boven komen, kunnen allemaal van invloed zijn op de verwachtingen die men heeft van de politie wanneer besloten wordt om deze in te schakelen. Een dame verwacht *"in elk geval dat er een onderzoek naar gedaan wordt"* [R5], een verwachting die het merendeel van de respondenten deelt. De verwachtingen over de uitkomst van dat onderzoek en de mate waarin de politie in andere behoeften kan voorzien, of überhaupt geacht wordt in andere behoeften te voorzien, varieert tussen de geïnterviewden. De eerder genoemde dame zegt *"eerlijk gezegd dacht ik dat de hoop klein was dat ze [de politie] de dieven zouden vinden"* en, gevraagd of ze denkt dat de politie wat kan betekenen bij haar behoefte aan het herstel van veiligheid, *"nee, dat verwacht ik van niemand. Want die veiligheid is een gevoel en wij hebben gedacht dat alle sloten goed waren, maar die zijn geforceerd"* [R5]. Anderen hebben meer hoop dat de politie daders zal weten te vinden; *"anders had ik niet gebeld"* [R1]; waarderen het als agenten ter plaatse zijn *"verhaal aanhoren"* [R8]; zijn van mening dat de politie wel wat kan doen om de veiligheid te herstellen door het huis te doorzoeken, *"want we waren bang dat ze er nog*

waren” [R10-V]; of hebben “*in principe niet verdere verwachtingen*”[R9]. Buiten “*dat ze vlot zouden komen, dat ze een proces-verbaal op zouden maken, en waar mogelijk de spullen opsporen*” [R3] verwachten de respondenten dus niet noodzakelijkerwijs (veel) meer van de politie.

De verwachtingen zijn al dan niet gebaseerd op ervaringen met de politie, of op persoonlijke behoeften. De man die het laatste citaat uitsprak ging er ten tijde van het inschakelen van de politie op basis van eerdere ervaringen “*van uit dat ik het [gestolene] nooit meer terug zou zien*” [R3] en deed voornamelijk aangifte om de geleden schade op de verzekering te kunnen verhalen. De moeder en dochter die verwachtten “*dat het na doen van aangifte klaar was*” hadden voor de poging tot inbraak “*niet zo’n heel eigen beeld van de politie (...), omdat je er weinig mee in aanraking komt*” [R7]. Verdere verwachtingen of sterkere behoeften kunnen ook gebaseerd zijn op eerdere ervaringen. De eerder aangehaalde vrouw waarbij traumatische ervaringen naar boven kwamen bij het ontdekken van de inbraak, had behoefte aan en verwachtte een snelle respons van de politie, plus een controle van het huis op de aanwezigheid van de inbrekers, als een “*redding*” om de veiligheid te herstellen [R10-V].

De mate waarin respondenten behoeften hebben naar aanleiding van de (poging tot) inbraak, verwachtingen hebben over het politieoptreden, en denken dat de politie in hun behoeften kan voorzien, is gevat in het begrip gespannenheid van verwachtingen. Respondenten waarvan de verwachtingen laaggespannen zijn, weinig hulpbehoefte en/of verwachten weinig van het politieoptreden. Respondenten met hooggespannen verwachtingen worden gekenmerkt door een grotere hulpbehoefte en het stellen van hogere verwachtingen. In tabel 6 is de gespannenheid van de verwachtingen van de geïnterviewde slachtoffers weergegeven.

	Hoog	Gematigd	Laag
Gespannenheid verwachtingen	2	3	5

Tabel 6: Gespannenheid van verwachtingen over het politieoptreden; naar aantal respondenten.

4.5 Conclusie en beantwoording deelvraag (b)

Het blijkt dus dat alle respondenten in principe een positief beeld hebben van de politie in zijn algemeenheid, in ieder geval waar het de bedoelingen en professionaliteit van de politie aangaat. Enkele geïnterviewden zetten kanttekeningen bij de effectiviteit van de politie, waarbij zij zich baseren op eerdere ervaringen of indicaties van anderen en media. Na het eerste moment van ongeloof na het ontdekken van de inbraak verschillen de behoeften die men heeft, al worden het herstellen van de veiligheid en terugkrijgen van de gestolen goederen het vaakst genoemd. Dat de politie voldoet aan (een van) deze twee behoeften wordt in een deel van de gevallen ook verwacht, vooral door mensen die meer aangedaan zijn door het voorval. In de andere gevallen is het vaak voldoende als de politie vlot komt, een proces-verbaal opmaakt en een onderzoek start, en wordt er verder niet zo veel verwacht. Dit komt in sommige gevallen doordat mensen niet erg aangedaan zijn en dus geen grote hulpbehoefte hebben, omdat men door een gebrek aan een duidelijk beeld van het politiewerk niet echt weet wat men kan verwachten, of omdat men eerder teleurgesteld is geweest in de politie en in het huidige geval ook niet veel verwacht van het politieoptreden.

Om de deelvraag *‘Wat verwachten slachtoffers van woninginbraak van de politie?’* te beantwoorden en dit hoofdstuk af te sluiten, kan gesteld worden dat slachtoffers van (poging tot) woninginbraak in ieder geval verwachten dat de politie ter plaatse komt en een opsporingsonderzoek opstart naar de dader en de gestolen goederen. De verwachtingen over de uitkomst van dit onderzoek lopen uiteen; veel mensen hebben er weinig vertrouwen in hun spullen terug te zien, enkele anderen hebben wel degelijk de politie ingeschakeld omdat zij achtten dat deze in staat was om de spullen en dader te vinden. Ondanks dat er aan de effectiviteit van de politie getwijfeld wordt, heerst er een positief beeld van de welwillendheid van de politie. Verder blijkt dat verwachtingen verschillen naar gelang de persoonlijkheid van respondenten en (eerdere) ervaringen met de politie of criminaliteit. Personen die niet erg geëmotioneerd zijn (al dan niet omdat er alleen een poging tot inbraak is gedaan), vanuit eerdere ervaringen niet verwachten hun spullen terug te zien, of niet echt een beeld hebben van wat de politie doet hebben minder behoeften en verwachtingen. Mensen die meer aangedaan zijn of een groter belang hechten aan het terugkrijgen van spullen verwachten meer van de politie, zoals het kunnen doen van hun verhaal en hulp bij het herstellen van de veiligheid (in huis).

5. Het politieoptreden bij woninginbraak

5.1 Introductie

In dit hoofdstuk zal ingegaan worden op de manier waarop de politie optreedt bij (poging tot) woninginbraak en hoe zij de afhandeling hiervan verzorgt, zoals dit gezien wordt door de ogen van de geïnterviewde slachtoffers van woninginbraak. Hiermee worden de derde (c) en vierde (d) deelvraag van het onderzoek beantwoord, respectievelijk:

'Hoe treedt de politie (noodhulp, wijkagent) op bij woninginbraak?'

En:

'Hoe verzorgt de politie (wijkagent) de afhandeling van woninginbraak?'

Het hoofdstuk is opgedeeld in twee delen, waarbij in het eerste deel het directe optreden van noodhulpeenheden na de melding van woninginbraak ter sprake komt. In het tweede deel komt de afhandeling na het initiële optreden ter sprake, zoals eventuele vervolgbezoeken, de afhandeling van het aangifteproces en de terugkoppeling over het opsporingsproces. Uiteindelijk worden voor beide delen apart conclusies getrokken op basis van de bevindingen en de deelvragen beantwoord.

5.2 Het optreden bij woninginbraak

Deze paragraaf beschrijft hoe de politie optrad na de melding die de voor dit onderzoek geïnterviewde mensen maakten, waarbij het met name gaat over het optreden van de noodhulp tijdens het eerste contact. De afhandeling van het (aangifte)proces en (het grootste deel van) het overige contact worden besproken in de volgende paragraaf.

Na het contact met de meldkamer, dat buiten de focus van dit onderzoek valt, is de eerste indicatie van het politieoptreden de reactietijd -of wanneer de eerste (noodhulp) eenheden op komen dagen bij de aangevers. Waar in het vorige hoofdstuk enkele respondenten aangaven dat zij verwachtten dat de politie zou komen, -of liever nog, vlot zou komen- blijkt dit in de praktijk meestal ook het geval te zijn. Meerdere respondenten maken een opmerking over de aanrijtijd van de politie: *"De twee agenten (..) waren binnen 5 minuten bij mijn huis"* [R1], *"Wij hadden gebeld naar de politie, 5 of 10 minuten later waren ze er al"* [R4], en *"Ik vond het al super dat ze binnen 7 minuten in Zenderen waren"* [R10]. In (voor zover door de respondenten aangegeven) twee gevallen had de politie langer nodig om ter plaatse te komen: *"Er werd gelijk aan de telefoon al gezegd dat ze niet á la minute konden komen omdat het druk was. En ik moet zeggen, ze waren er op dat moment denk ik toch wel binnen 3 kwartier. Dat vind ik netjes, ook dat dit gelijk aan de telefoon al medegedeeld wordt"* [R2] en *"ze kwamen 1,5 uur later of zo iets, ze waren nog met een klusje bezig"* [R3]. In dit laatste geval is het onduidelijk of door de meldkamer aan de telefoon al aangegeven werd dat de politie later op zou komen dagen, of dat de agenten eenmaal ter plaatse hebben aangegeven dat ze eerder nog met een klusje bezig waren; de geïnterviewde is in ieder geval niet negatief over deze gang van zaken. Verder kwamen er geen uitschieters in de responstijd of andere opvallende zaken ter sprake.

Na het ter plaatse komen van de (noodhulp)eenheden, wordt er door deze in ieder geval *“binnen huis gekeken”* [R1], worden er *“dingen genoteerd”* [R4] ten bate van het *“aangifte opnemen”* [R7-M] en (zo nodig) een *“goederenbijlage achtergelaten”* [R4]. Het lijkt er op dat de politie-eenheden niet zo snel mogelijk weer weg zijn; *“Zij waren een half uur bezig met kijken”* [R1] en de geïnterviewde aangevers de ruimte geven om hun verhaal te doen; *“Ze gaven absoluut een luisterend oor en ik had ook niet het idee dat het afgerafeld werd of dat ze weer weg moesten”* [R2]. Daarbij wordt ingespeeld op de behoeften en toestand van het slachtoffer; *“Toen ik vroeg of er echt niemand in huis was, hebben ze nog een keer boven gekeken en gezegd dat ik me er niet druk om hoefde te maken omdat wij beneden slapen (...) daar heb ik wel heel veel steun aan gehad”* [R10-V]. Minder consequent is de informatievoorziening naar respondenten over wat zij kunnen verwachten van de rest van het opsporings- en aangifteproces. Een van de respondenten meent bijvoorbeeld dat het *“heel duidelijk [was] wat ze gingen doen”* [R6], waar een ander stelt: *“ik zou op de hoogte gehouden worden, maar wat wil dat zeggen?”* [R5]. Daarnaast kreeg de dame die het laatste citaat uitsprak een -waarschijnlijk onbedoeld- inzicht in de kans op opsporing van de dader: *“ik voelde dat de heren eigenlijk ook niet veel hoop hadden om de dader te vinden”*. Een andere respondent krijgt een positiever beeld, al heeft hij niet veel hoop zijn spullen terug te krijgen: *“ik had niet het gevoel dat het een zaak is waarbij ze dachten er niks aan te hebben of mee te kunnen”* [R8]. Uit de interviews kan verder opgemaakt worden dat er naast een verschil in deze informatievoorziening, die afhankelijk kan zijn van de individuele agenten en situatie, ook een verschil is in informatiebehoefte en pro-activiteit van de respondenten.

Verder blijkt dat de politie in sommige gevallen ook proactief is waar niet specifiek om een optreden gevraagd wordt, of zelf het contact initieert. Twee respondenten die getuige waren van een poging tot inbraak bij het huis van hun afwezige dochter *“besloten met elkaar om toch even langs de politie te gaan om aangifte te doen”*, waar eenmaal op het bureau aangekomen de dienstdoende agent vroeg *“of we het goed vonden om terug te gaan naar het huis zodat ze de boel konden bekijken”* [R7-M]. Soms is het zelfs niet nodig om de politie zelf te benaderen: *“de politie kwam aan mijn deur, met de mededeling ‘waarschijnlijk is er bij u ingebroken, dat is bij heel veel van uw bureaus ook gebeurd. Dus bij deze maken we daar een proces-verbaal voor op en komen later terug voor een handtekening’.”* [R6].

5.3 Conclusie en beantwoording deelvraag (c)

Verdere contacten en ervaringen met de politie worden besproken in de volgende paragraaf over de afhandeling van het aangifteproces. Hier volgt eerst een conclusie over het directe optreden van de politie en de beantwoording van deelvraag (c). Het blijkt dat de politie volgens de geïnterviewde slachtoffers na een melding over het algemeen snel ter plaatse is, waarna de situatie opgenomen wordt en aantekeningen worden gemaakt ten bate van het proces-verbaal. Hierbij lijken de noodhulpeenheden de tijd te nemen en te trachten zich te schikken naar de situatie en behoeften van de aangevers. De mate waarin de respondenten op de hoogte gebracht worden van wat er na de initiële respons te gebeuren staat verschilt. Ook verschilt de indruk die respondenten krijgen aangaande de hoop op het vinden van daders. Over wijkagenten wordt voorts niets vermeld door de respondenten, al is het mogelijk dat deze als onderdeel van de noodhulp ter plekke kwamen.

Op basis hiervan kan de derde deelvraag (c) *'Hoe treedt de politie (noodhulp, wijkagent) op bij woninginbraak?'* beantwoord worden: in de perceptie van slachtoffers is de politie in de meeste gevallen snel ter plaatse om de situatie en een verklaring op te nemen. Hierbij wordt ruimte gegeven aan de aangevers voor het doen van hun verhaal, en ingespeeld op hun toestand en behoeften. De informatievoorziening over vervolgstappen en verder contact is wisselend en wordt inadequaat geacht door een deel van de slachtoffers.

5.4 De afhandeling van woninginbraak

In deze paragraaf komt de afhandeling van het aangifteproces na de eerste (noodhulp) respons door de politie aan bod. Daaronder vallen verdere bezoeken door en contacten met de politie, administratieve zaken, informatievoorziening, en de afloop van proces en opsporingsonderzoek.

Het opstellen van de aangifte kan niet altijd meteen ter plekke door de noodhulp-eenheden afgerond worden. Na het uitwerken van het proces-verbaal is het volgende moment waarop de respondenten met de politie in contact komen dus het ondertekenen van de aangifte, en waar van toepassing het overhandigen van de 'goederenbijlage' waarop genoteerd moet worden welke spullen onttreemd zijn. In de helft van de gevallen moesten zij hiervoor naar het bureau komen: *"met een van die agenten [die langskwam na de melding] heb ik toen de aangifte gedaan hier op het bureau"* [R8] en *"toen ben ik nog met een formulier dat ik in moest vullen met wat er onttreemd was naar het politiebureau geweest, en omdat het een vrij uitgebreide lijst is moest ik weer terug komen voor een afspraak"* [R5]. In minstens drie gevallen is de politie zelf teruggekomen met het document (en/of voor de goederenbijlage): *"iets later was de politie er weer met de afgedrukte aangifte, die ik moest ondertekenen"* [R1]. Bij twee van de respondenten is niet helemaal duidelijk of de politie bij hun langsgesproken is of niet. In het geval van de moeder en dochter in interview zeven heeft de dochter aangifte gedaan op het bureau, waar de politie langsgesproken is bij de moeder voor het aanvullen van haar verklaring. Dit laatste gebeurde vaker: *"ik ben nog teruggebeld door de agent die de aangifte heeft opgenomen (...) om te vragen of ik nog verder in de buurt wat had gehoord, of ik nog wat dingen heb gezien"* [R2]. In één instantie verliep dit contact via e-mail: *"verder contact voor het rapport over wat vermist was en dergelijke is allemaal via de mail gegaan"* [R10-V]. Verder blijken de agenten die terugkomen of –bellen meestal dezelfde als die in de eerste instantie voor de melding kwamen, op een enkele genoemde uitzondering na *"de politie heeft wel dat rapport nog gebracht voor de handtekening. Niet dezelfde, maar dat maakt niet uit"* [R10-V].

Na de noodhulp die al dan niet terugkomt voor een handtekening ten behoeve van het proces-verbaal, is de Forensische Opsporing (FO) vaak de volgende dienst die de respondenten zien langskomen; *"daarna kwam de technische recherche, kijken of er sporen waren van de dader"*, dit gebeurde bij in ieder geval zeven van de geïnterviewden. Soms is het wel de bedoeling dat de FO komt, maar gaat er iets mis in de coördinatie of communicatie tussen de verschillende diensten: *"de politie was van mening dat een sporenonderzoek geen enkele zin had, en ik kreeg drie dagen na de inbraak een kaartje in de bus van het forensisch opsporingssteam dat ze sporen wouden nemen. Maar ja, als in drie dagen tijd de kinderen overal aan zitten, had dat geen zin natuurlijk"* [R9]. Een andere geïnterviewde stelt *"ik had de indruk dat de twee heren die hier het eerst kwamen dat ook niet*

wisten, dat de technische afdeling en wijkagent nog langs zouden komen” [R5]. Enkele respondenten geven aan dat er naast het sporenonderzoek ook een buurtonderzoek heeft plaatsgevonden; *“de andere dag waren ze er weer met zijn tweeën, de hele buurt zijn ze door geweest en bij iedereen aan de bel”* [R10-V].

Naast deze onderzoeken die direct gerelateerd zijn aan de aangifte en het opsporingsonderzoek, melden meerdere respondenten verhoogde politie-aandacht voor zichzelf of de wijk na de (poging tot) woninginbraak. Zo vertelt een van de respondenten [R7-M] dat de politie *“’s avonds nog rondgereden [heeft] om die vijver in Tuindorp”*, waar een ander [R4] aangeeft dat *“ze soms nog door onze straat rijden om te kijken”*. Het voorstel om meer te gaan surveilleren in de ‘hoek’ waar de inbraak vandaan zou kunnen komen wordt ook aan [R8] gemaakt, *“maar of ze dat gaan doen weet ik natuurlijk niet”*. Daarnaast doet de politie soms een poging om mensen in een getroffen wijk bewuster te maken van het gevaar voor inbraken: *“ze hebben ook meteen wel in onze wijk de witte voeten actie opgezet, (...) dus daaraan merk je wel dat er meteen meer aandacht is voor de omgeving waarin dit gebeurt”* [R8].

Eerder bleek al dat er soms iets mis gaat bij de communicatie tussen noodhulpeenheden en de FO. Dit gebeurt soms ook tussen politie en burger: *“Er komt zo maar iemand aan de deur van de technische recherche, dan is het weer de wijkagent die aan de deur komt. (...) Ik had de indruk dat de twee heren die hier het eerst kwamen dat ook niet wisten, dat de technische afdeling en wijkagent nog langs zouden komen”* [R5]. In een ander geval weet de noodhulp die terugkomt om een van de respondenten het proces-verbaal te laten ondertekenen wel dat de FO hoorde te komen en belt er zelf achteraan: *“toen vroegen ze ook of de rechercheur al geweest was. Ik zei nee, en toen zeiden ze dat het de bedoeling was van wel. Ze hebben de rechercheur gesproken, die stond net op het punt om naar mij te vertrekken (...)”* [R1]. Soms is er ook een misverstand over meer basale zaken. Eén van de respondenten geeft aan dat *“wat eigenlijk tegenviel was dat ik een aangifte moest doen via internet, en dat bleek later niet zo te zijn”* [R8].

Kennisgevingen over het proces en de status van het opsporingsonderzoek krijgen de geïnterviewden soms door tijdens de eerder beschreven bezoeken van politie-eenheden en telefonisch contact; *“en zij heeft mij ook medegedeeld dat verder uit het forensisch onderzoek nog niets gekomen is en dat de kans dat de dader opgepakt wordt heel klein is”* [R2], en soms via een apart ‘afloopbericht’. Deze update over de uitkomst van het onderzoek hoort de politie sinds enige tijd twee weken na het plaatsvinden van een (poging tot) inbraak te geven. In de steekproef heeft de helft van de respondenten een afloopbericht gehad volgens gegevens van de politie; *“ik ben nog gebeld door een agent (...) om bij te praten over wat de status was van het proces-verbaal”* [R6], maar of dit daadwerkelijk plaatsvond blijkt niet uit alle gesprekken met deze respondenten. Een respondent die nog geen afloopbericht heeft gehad kwam zelf vragen naar informatie: *“ik ben gisteren zelf naar het bureau geweest, omdat ik na een week nog niets gehoord had en hoopte dat de auto gevonden was en de inbrekers gepakt waren”* [R1]. Ook een andere geïnterviewde stelt dat *“de mondelinge info over de gang van zaken (...) zeer beperkt”* is [R3], en neemt een aantal keer zelf contact op. Al is dit in de eerste instantie omdat hij via *tracking software* achterhaald heeft waar zijn gestolen spullen zich bevinden, *“dus ik heb ze gebeld dat ze naar Enschede konden gaan kijken, daar en daar”* [R3].

Wat betreft de uitkomst van het onderzoek, werd op basis van deze informatie inderdaad de dader aangehouden en kreeg deze man zijn iPad en iPhone terug. Een andere respondent geeft aan dat

“binnen 3 dagen (..) of een weekje later, (..) zijn ze langsgekomen en hadden ze hem [de dader] vast” [R4]. Over de zaken van de andere geïnterviewden was ten tijde van het interview nog niets bekend, of zij hadden al een afloopbericht gehad met de melding dat er tot dan toe nog niets of niemand gevonden was.

Tot slot zijn er nog de ervaringen van de respondenten aangaande slachtofferhulp. In principe staat deze dienst los van de politie en gaat het in detail bespreken van het contact met slachtofferhulp voor dit onderzoek te ver, maar de ‘verwijzing’ van slachtoffers van inbraak naar slachtofferhulp gaat via de politie, en dat dit gebeurt is voor enkele van hen zeker van belang. Op dit vlak lopen de ervaringen erg uiteen. Soms wordt gevraagd of aangevers behoefte hebben aan slachtofferhulp; “toen heeft de politie aangeboden dat ze slachtofferhulp gingen regelen” [R10-V], soms lijkt slachtofferhulp dit zelf te doen; “er belde ook een dame [van slachtofferhulp] op met de vraag of we nazorg nodig hadden” [R8]. In de meeste van deze gevallen lijkt dit ongevraagd te gebeuren; “slachtofferhulp heeft uit zichzelf gebeld” [R2]. Eén van de geïnterviewden heeft “een brief van slachtofferhulp gehad” [R9].

In de manier waarop de politie de zaken van respondenten afhandelt is dus meer onderling verschil op te merken dan in het politietoedreden. In tabel 7 is een overzicht te zien van de hoeveelheid respondenten die aangeven dat er in hun zaak een vervolgbezoek of vervolgonderzoek heeft plaatsgevonden, zij een afloopbericht hebben gekregen, en of er sprake was van een voordelige uitkomst (in zoverre dat zij gestolen spullen terug hebben gekregen en/of de dader is gepakt).

	Ja	Nee	Onduidelijk / n.v.t.
Vervolgbezoek	6	4	-
Vervolgonderzoek	6	3	1
Afloopbericht	5	5	-
Uitkomst voordelig	2	8	-

Tabel 7: Politieacties in de afhandeling van woninginbraken; naar aantal respondenten.

5.5 Conclusie en beantwoording deelvraag (d)

Als conclusie over het afhandelingsproces van woninginbraken kan gesteld worden dat na het eerste optreden van de noodhulp, de volgende stap in de afhandeling het verwerken en laten tekenen van het proces-verbaal is. De ene keer komen de agenten hiervoor weer ter plekke, de andere keer moet een aangever naar het bureau komen om te ondertekenen. Dezelfde tweedeling gaat op voor verder contact over bijvoorbeeld het signalement en andere informatie; soms komt de politie hiervoor langs en soms gaat dit via de telefoon. In de meeste gevallen komt ook de Forensische Opsporing langs voor een sporenonderzoek, en in een deel van de gevallen wordt er ook een buurtonderzoek gedaan. Een bezoek door de wijkagent in die hoedanigheid werd door slechts één respondent genoemd. Hoewel het mogelijk is dat wijkagenten meedraaiden als onderdeel van de noodhulp of bijdroegen aan een buurtonderzoek, werd dit niet benoemd door respondenten en lijken zij verder ook niet sterk bij te dragen aan de afhandeling van woninginbraken. Op basis van de interviews kan dus weinig gezegd worden over de rol van wijkagenten, daarom zullen zij verder buiten beschouwing worden gelaten in het onderzoek.

Verder blijkt dat de voorgenoemde onderzoeken en bezoeken thuis niet altijd aangekondigd worden, en regelmatig als een verrassing komen. Waar respondenten iets te horen krijgen over de status of uitkomst van het opsporingsonderzoek, gaat dit in de regel via de telefoon. Dit geldt ook voor contact met slachtofferhulp. Wat het meest opvalt bij het kijken naar het afhandelingsproces is dat het voor de geïnterviewde mensen vaak niet duidelijk is welke stappen of thuisbezoeken zij nog meer kunnen verwachten. Dit lijkt ook niet altijd bekend voor de noodhulp-eenheden die ter plaatse komen bij het eerste optreden, waardoor er soms bij de coördinatie tussen diensten ook iets misgaat. De verwijzing naar slachtofferhulp lijkt automatisch te gebeuren in de meeste gevallen, terwijl vooraf aan slachtoffers gevraagd hoort te worden of zij hier prijs op stellen. Informatie over de uitkomsten of de afloop van het opsporingsonderzoek wordt soms gemist door respondenten.

Om op basis hiervan de vierde deelvraag (d) *‘Hoe verzorgt de politie (wijkagent) de afhandeling van woninginbraak?’* te beantwoorden; het blijkt dat volgens slachtoffers de politie soms wel, soms niet aan huis komt om het proces-verbaal af te handelen of om naar verdere informatie te vragen. Verder wordt naar gelang de situatie een technisch- of buurtonderzoek gedaan, en in enkele gevallen is extra gesurveilleerd of aan bewustwording gedaan in een getroffen wijk. Deze vervolcontacten worden onderling niet altijd goed gecoördineerd en naar slachtoffers gecommuniceerd. Deze wisselvalligheid in de communicatie geldt ook voor het moment waarop slachtoffers op de hoogte worden gesteld van de status van het opsporingsonderzoek.

6. Aansluiting bij verwachtingen

6.1 Introductie

Nadat in de vorige hoofdstukken besproken is wat mensen verwachtten van de politie, en hoe de politie daadwerkelijk optrad in hun zaken en de afhandeling van de aangifte en het opsporingsproces verzorgde, zullen deze verwachtingen en de ervaringen beschreven door de respondenten nu naast elkaar gelegd worden. Hierdoor ontstaat een beeld van de mate waarin de wijze van handelen van de politie voldoet aan de verwachtingen en behoeften van slachtoffers van woninginbraak. Hiermee wordt de vijfde deelvraag van het onderzoek (e) beantwoord:

‘In hoeverre sluiten het optreden van de politie bij woninginbraak (noodhulp, wijkagent) en de afhandeling daarvan aan bij de verwachtingen van slachtoffers van woninginbraak?’

Hiertoe zal eerst ingegaan worden op hoe verwachtingen over het politieoptreden aansluiten bij de werkelijkheid, en daarna op de aansluiting van de afhandeling van de zaak bij de verwachtingen van slachtoffers. Vervolgens volgt een globale conclusie en aansluitend de beantwoording van de onderzoeksvraag.

6.2 Aansluiting optreden

Om voor het overzicht kort de behoeften en verwachtingen van slachtoffers over het politieoptreden ten tijde van de (poging tot) woninginbraak te recapituleren; voornamelijk worden (het herstel van) veiligheid en het terugkomen van spullen of gepakt worden van de dader genoemd. Een enkele respondent geeft aan behoefte te hebben aan erkenning of aan even niks. Wat het optreden betreft verwacht men dat de politie snel ter plaatse komt, hun verhaal aanhoort en een proces-verbaal opstelt, en dat op basis hiervan een opsporingsonderzoek opgestart wordt. Niet alle respondenten verwachten veel meer; dit omdat zij twijfels hebben over de effectiviteit van de politie, niet erg aangedaan zijn, nauwelijks eerdere ervaringen hebben met de politie (in het geval van slachtofferschap), of (aanvankelijk) niet alles een taak voor de politie vinden. Vooral mensen die meer aangedaan zijn hebben behoefte aan een wat uitgebreider optreden.

Het optreden van de politie sluit grotendeels aan op de genoemde verwachtingen: de politie-eenheden lijken snel ter plaatse te zijn, en nemen vervolgens de situatie op ten behoeve van het proces-verbaal. Naar indicatie van de geïnterviewde slachtoffers wordt hier de tijd voor genomen en spelen de eenheden in op de staat en behoeften van de slachtoffers. Zij krijgen de ruimte om hun verhaal te doen, en de politie geeft gehoor aan vragen over bijvoorbeeld beveiliging en verzoeken om nog eens te kijken of de dader echt verdwenen is. Er lijkt wat minder eenduidigheid te zijn bij de informatievoorziening tijdens dit eerste contact. Enkele respondenten geven aan dat er misverstanden zijn over vervolgstappen die zij moeten nemen, dat het onduidelijk is wanneer zij weer contact kunnen verwachten, en wie of welke politiedienst weer bij hun langskomt (gezien de meeste vervolfbezoeken als een verrassing lijken te komen). Aan aanvankelijke behoeften als herstel van veiligheid lijkt de politie te voldoen door ter plekke te komen en een ronde door het huis van de slachtoffers te maken.

Hiermee lijkt de politie, met haar optreden bij meldingen voor woninginbraak dus grotendeels te voldoen aan de verwachtingen en behoeften van slachtoffers. Wel schort het in een deel van de gevallen aan duidelijkheid over stappen die slachtoffers moeten nemen, informatie over de stappen die de politie gaat nemen, en welke vervolcontacten men op basis daarvan kan verwachten. Al geven de respondenten dit niet altijd zo aan, of hadden zij in de eerste instantie geen concrete verwachtingen over de communicatie; door opmerkingen die tijdens de interviews gemaakt zijn ontstaat wel het beeld dat er bij veel van hen een behoefte is aan meer informatie en duidelijkere communicatie over het proces en de afhandeling.

Hoe de politie de verwachtingen van respondenten over het politieoptreden heeft ingevuld, is te zien in tabel 8. Hier is weergegeven voor hoeveel respondenten de verwachtingen overtroffen zijn; het optreden aansloot bij de verwachtingen of deels beter, deels minder was dan verwacht; of niet aan de verwachtingen voldeed.

Invulling verwachtingen	+	+/-	-	n.v.t.
Optreden	5	4	-	1

Tabel 8: Mate waarin de politie verwachtingen over haar optreden ingevuld heeft; naar aantal respondenten.

6.3 Aansluiting afhandeling

De verwachtingen en behoeften die de geïnterviewde slachtoffers uiten hebben buiten de behoefte aan het gevonden worden van de spullen of dader, voornamelijk betrekking op het directe optreden van de politie na de melding van (poging tot) inbraak. Toch valt de afhandeling in verband te brengen met enkele behoeften die door respondenten genoemd worden, of geven zij aan dat bepaalde politieacties onverwacht komen waardoor toch een inkijk in onbenoemde verwachtingen wordt gegeven.

Als gekeken wordt naar de afhandeling zijn er allereerst verschillen waar te nemen in hoe het doen van de aangifte afgehandeld werd, met name waar het de ondertekening betreft. Meestal lijken respondenten hiervoor langs het bureau te moeten, maar in een aantal gevallen komt de politie zelf langs, iets wat niet verwacht lijkt te worden. Of de oorzaak voor dit verschil ligt bij omstandigheden in de zaak, de individuele agenten die de aangifte opnemen, of aan de tijd die beschikbaar is, blijkt niet uit de interviews.

Deze lijn zet zich min of meer voort in vervolgbezoeken door politie-eenheden, zoals voor een buurtonderzoek en door de Forensische Opsporing. Het plaatsvinden van deze wordt soms verwacht en aangegeven, maar getuige enkele opmerkingen van respondenten gaat er soms wat mis met de coördinatie hiervan of komt het bezoek onaangekondigd. Hieruit kan worden afgeleid dat -hoewel men niet direct verwachtingen heeft aangaande de informatievoorziening door de politie- er in veel gevallen wel een behoefte is aan duidelijkere communicatie over vervolgstappen en -contacten. Dit geldt ook voor informatie over de status van het opsporingsonderzoek. Hoewel het krijgen van terugkoppeling door middel van een afloopbericht naar alle waarschijnlijkheid gewaardeerd zou

worden (gezien meerdere respondenten een informatiebehoefte te kennen geven), is niet duidelijk dat dit moment komt en vragen enkele respondenten zich af wanneer zij hier wat over zullen horen.

Hoewel over de genoemde vervolfbezoeken niet altijd afdoende gecommuniceerd werd, kunnen zij naast hun praktische waarde voor het opsporingsonderzoek ook in meer behoeften voorzien. Vooral waar het gaat om niet strikt noodzakelijke initiatieven zoals extra surveilleren in de getroffen buurten, het opzetten van een witte voeten actie, en het aan huis afhandelen van de aangifte. Als deze gang van zaken slachtoffers de indruk geeft dat er veel aandacht aan hen besteed wordt en er goed achter hun zaak aangezet wordt, gaat het om een positieve verrassing. Ook geeft een vervolgbezoek slachtoffers de mogelijkheid om hun verhaal nog eens te doen als daar behoefte aan is, en krijgt men het idee dat hun veiligheid serieus genomen wordt door de politie.

Naast het politietoetreden kan ook (het aanbieden van) slachtofferhulp nog in geruststelling voorzien. Dat deze mogelijkheid er is lijken de meeste respondenten niet te weten, in tegenstelling tot enkele respondenten die eerdere ervaringen hebben met een inbraak. De slachtofferhulp sluit aan bij de behoeften van enkele respondenten (die wat meer aangedaan zijn), maar het ongevraagd benaderd worden door slachtofferhulp valt soms verkeerd bij personen die hier geen behoefte aan hebben.

Tot slot is er de uitkomst van het opsporingsonderzoek. Naar de verwachting van veel respondenten worden in de meeste gevallen de gestolen spullen of de dader niet achterhaald. Er zijn twee uitzonderingen: een man die vooral aangifte deed voor de verzekering en niet verwachtte het gestolene terug te zien kreeg in ieder geval een deel van zijn spullen terug, en een man met meer vertrouwen in de politie werd hierin versterkt doordat de zaak snel opgelost was.

Gesteld kan dus worden dat de politie aan de ene kant regelmatig tekortschiet in het scheppen van duidelijkheid over wat slachtoffers kunnen verwachten, en dat ze niet bij alle mensen volledig in de informatiebehoefte voorziet. Aan de andere kant overtreft de politie juist verwachtingen door meer inzet te tonen dan de meeste respondenten van tevoren verwacht hadden, en hiermee aan aanvullende behoeften te voldoen. Verwachtingen over de effectiviteit van de politie sluiten meestal ook aan bij de werkelijkheid –soms is opsporing succesvol, meestal niet.

De hoeveelheid respondenten waarvan de politie verwachtingen over de afhandeling van hun zaak positief; als verwacht of gematigd; en negatief ingevuld heeft, is weergegeven in tabel 9.

Invulling verwachtingen	+	+/-	-	n.v.t.
Afhandeling	5	3	1	1

Tabel 9: Mate waarin de politie verwachtingen over de afhandeling van de zaak ingevuld heeft; naar aantal respondenten.

6.4 Conclusie en beantwoording deelvraag (e)

Globaal kan dus gesteld worden dat de politie met haar optreden vrijwel volledig aan de verwachtingen van de respondenten voldoet. Ook wordt door bij het optreden ruimte te geven aan de wensen van slachtoffers en onverwachte inzet te tonen bij de afhandeling waarschijnlijk in de

meeste gevallen voldaan aan behoeften als erkenning, gehoord worden en het herstellen van veiligheid. Wel is het voor de slachtoffers vaak onduidelijk wat zij precies kunnen verwachten betreffende de afhandeling. Hiermee sluit de informatievoorziening niet compleet aan op de wensen van de respondenten, zowel tijdens het aanvankelijke optreden als de afhandeling.

Om de vijfde deelvraag *'In hoeverre sluiten het optreden van de politie bij woninginbraak (noodhulp, wijkagent) en de afhandeling daarvan aan bij de verwachtingen van slachtoffers van woninginbraak?'* te beantwoorden: de noodhulpeenheden sluiten tijdens hun optreden vrijwel geheel aan bij de verwachtingen van slachtoffers van woninginbraak. Ook bij de afhandeling wordt in de meeste behoeften voorzien en vaak meer inzet getoond dan verwacht werd. Wel is in beide fasen in meerdere gevallen behoefte aan meer duidelijkheid over de (komende) gang van zaken, en vallen er dus stappen te maken in de informatievoorziening naar slachtoffers.

7. Tevredenheid over het politieoptreden

7.1 Introductie

In dit hoofdstuk zal worden ingegaan op de mate waarin slachtoffers tevreden zijn met het optreden van de politie en de manier waarop hun zaak afgehandeld is. Hiermee wordt de zesde deelvraag (f) van dit onderzoek beantwoord:

'Hoe tevreden zijn slachtoffers van woninginbraak met het optreden van de politie?'

Hiertoe zal een beeld geschetst worden van de tevredenheid van de geïnterviewde slachtoffers met het optreden van de politie bij het eerste contact, de vervolcontacten, en afhandeling van hun zaak. Daarna zal ingegaan worden op de mate waarin slachtoffers vinden dat de politie in hun behoeften voorzien heeft en hoe nuttig zij het inschakelen van de politie uiteindelijk achtten. Tot slot zal de deelvraag worden beantwoord.

7.2 Tevredenheid

Om de tevredenheid van de geïnterviewde slachtoffers te toetsen, is gevraagd naar hun mening over de mate waarin de politie netjes en eerlijk met ze om is gegaan; ze de mogelijkheid heeft gegeven tot het doen van hun verhaal; of er genoeg informatie is verstrekt over de (aangifte)procedure en gang van zaken; en de indruk die zij hebben van de mate waarin de politie moeite heeft gedaan om aan hun behoeften tegemoet te komen. De factoren sluiten aan bij de theorie over procedurele rechtvaardigheid en ander onderzoek naar indicatoren voor het meten van tevredenheid over contact met de politie.

Allereerst zal ingegaan worden op de omgang die de respondenten hebben ervaren, en in hoeverre zij deze netjes en eerlijk (rechtvaardig) vonden. De reacties liggen aardig in lijn met elkaar; *"ja, ze zijn echt wel heel netjes omgegaan, en zoals gezegd behulpzaam en vriendelijk"* [R5], een soortgelijk citaat valt uit de meeste interviews te halen. Her en der worden ook nog andere factoren genoemd die in de omgang gewaardeerd worden en bijdragen tot een positieve beoordeling. Zo waardeert iemand het dat hij niet belerend te woord werd gestaan; *"de jongens [politieagenten] waren correct, ze luisterden goed en kwamen niet met een bepaalde mening dat ik dit of dat of iets dergelijks had moeten doen. Dus dat deden ze goed in mijn ogen"* [R7], worden aandacht en contactmomenten positief beoordeeld; *"het belangrijkste is dat ze constant om je vragen. Ze hebben nog duizend andere zaken te doen (..), dat is gewoon echt heel netjes gedaan"* [R3], en blijkt de politie toch ook verrassend menselijk te kunnen zijn en (in ieder geval bij deze respondent) haar manier van omgang aan te passen aan de personen waarmee zij te maken heeft; *"ze hadden natuurlijk politiekleding aan, maar ik vond ze ook heel menselijk. Ze deden heel normaal. Ze kwamen eigenlijk niet over als een politieagent, het was een beetje informeel. Ik denk ook dat ze dat heel goed ingeschat hebben, zo zijn wij ook, als gezin"* [R9]. Wel worden er enkele punten van kritiek genoemd. Zo vindt respondent zes de omgang *"heel netjes en eerlijk"*, maar wanneer hij tijdens een overleg door de politie gebeld wordt voor terugkoppeling en aangeeft dat het niet gelegen komt, steekt de agent toch het verhaal af; *"dus qua klantgerichtheid..."* [R6]. Een andere geïnterviewde vindt *"dat de coördinatie een beetje*

te wensen overlaat, en dat het ook redelijk lang duurt. (...) maar in de communicatie, gesprekken met de mensen waren op zichzelf positief" [R3]. Ondanks dat er verbeterpunten zijn, delen alle respondenten dus een tevredenheid over de manier waarop de politie met hun omgegaan is.

Deze unanimiteit geldt ook voor de mate waarin respondenten vinden dat zij hun verhaal hebben kunnen doen: *"meer dan voldoende, daar was alle tijd en ruimte voor"* [R6]; *"ze zeiden 'even rustig blijven, alles komt goed. Je hoeft je geen zorgen te maken'. Ik kwam ook hier [het bureau] naar toe, kon gewoon rustig mijn verklaring afleggen (...). Ik kon gewoon heel goed alles rustig afhandelen met de politie. Netjes gedaan"* [R4]; en *"ze gaven absoluut een luisterend oor en ik had ook niet het idee dat het afgerafeld werd, of dat ze weer weg moesten. Wij konden echt ons verhaal doen"* [R2]. De noodhulpeenheden lijken dus voldoende ruimte te geven aan slachtoffers om hun verhaal te doen, en waar mogelijk ook de tijd hiervoor te geven. Waar de beoordeling van de politie positief is en er geen indicatie is dat er op dit punt iets verkeerd gaat, komt er wel een klacht over slachtofferhulp naar boven: *"ik heb gelijk die avond [van de inbraak] het hele verhaal verteld, ook dat mijn trauma naar boven kwam en dat het een inbreuk op mijn privacy en veiligheidsgevoel was. Toen heeft de politie aangeboden dat ze slachtofferhulp gingen regelen. Daar ben ik echt van een koude kermis thuisgekomen, daar had ik heel wat anders van verwacht"* [R10-V]. Waar sommigen wel degelijk waarderen dat slachtofferhulp aangeboden werd of hen (ongevraagd) benaderd, gaat dit niet voor iedereen op; *"ik [moet] zeggen dat ze te pas en te onpas slachtofferhulp aanbieden. Ik heb elke keer gezegd dat ik daar helemaal geen prijs op stel"* [R3].

Wanneer respondenten gevraagd wordt of zij genoeg informatie gekregen hebben over de procedure, of het verdere verloop van zaken vanuit de politie, geven drie geïnterviewden zonder meer aan dat zij *"genoeg informatie gekregen"* [R4] hebben. Een man is specifiek; *"het eerste contact was dus duidelijk, ook een duidelijk stappenplan, ze hebben zich gehouden aan de afspraken die ze maakten en toezeggingen die ze toen hebben gedaan, en met de opvolging dus goede terugkoppeling"* [R6]. Het geïnterviewde echtpaar vindt dat zij op zich genoeg informatie hebben gekregen over de procedure van de politie, maar zouden het graag horen als de dief gepakt wordt; *"die informatie zou je graag hebben, als ze hem pakken zou je wel graag willen weten wie het was"* [R10-M]. Deze mening wordt gedeeld door respondent één, die zelf naar het bureau is geweest om te vragen of zijn gestolen auto en de inbrekers gevonden waren; *"als slachtoffer is het fijn als je op de hoogte wordt gehouden"* [R1]. Verder valt op dat twee respondenten zeggen dat de informatievoorziening *"duidelijk"* [R8] en *"duidelijk en helder"* [R9] was, terwijl er in hun gevallen respectievelijk eerst niet duidelijk was of er aangifte gedaan moest worden via internet of niet, en er een misverstand was over de komst van de Forensische Opsporing. De dochter uit het zevende interview zegt over de informatievoorziening dat deze *"eigenlijk niet [klopt] met wat ik verwacht had, ook na de aangifte, voor mij was het best wel een verrassing dat de politie zelf later nog belde om te vragen of alles goed ging, of ik nog een aanvulling op de aangifte had en er al iets mee gedaan had. Dat slachtofferhulp ingeschakeld zou worden daar had ik ook geen idee van. Wat dat betreft kon dat misschien nog wel aangegeven worden na zo'n aangifte, dat je nog wat contact kan verwachten"* [R7-D]. In principe is deze persoon dus positief over de handelingen van de politie na het doen van de aangifte, maar zoals in de vorige hoofdstukken al naar voren kwam, komen deze vaak als een verrassing. Dit wordt ondanks de in het algemeen positieve beoordelingen door meerdere respondenten aangegeven. Twee personen zijn duidelijk negatief over de informatievoorziening, waarvan het citaat van respondent vijf al eerder aan bod gekomen is en aansluit op de voorgaande verklaring: *"ik zou op de hoogte gehouden worden, maar wat wil dat zeggen?"* [R5]. Ook respondent

drie ziet ruimte voor verbetering; *“ze dekken het af met wat papieren, dat is dan de informatie eigenlijk. Want de mondelinge info over de gang van zaken is zeer beperkt”* [R3]. Wel moet hierbij aangetekend worden dat dit waarschijnlijk vooral over de loop en afhandeling van het opsporen van zijn gestolen spullen gaat, waarover hij zelf naar de politie gebeld heeft met een indicatie van waar deze gevonden konden worden.

Gevraagd naar de hoeveel moeite die respondenten denken dat de politie voor hen gedaan heeft, geven de meeste van hen aan hier een positieve indruk van te hebben. Niet alleen het gepakt worden van de dader leidt tot een positief beeld; *“(..) dat ze alles zo snel gedaan hebben en hem binnen een week vast hebben gekregen, dan hebben ze het volgens mij wel heel erg goed gedaan. Eerlijk, ik had niet verwacht dat het zo snel zou kunnen gaan, (..) dat is echt netjes”* [R4], ook fysieke inzet wordt gewaardeerd; *“die inzet, (..) ik vond het al helemaal geweldig dat ze die zondag terug kwamen. Waar wij dus zelf niet op gerekend hebben. Ze zijn echt huis aan huis geweest, dat hadden wij niet verwacht en ze hebben toch die moeite genomen. En (..) ze zijn ook nog bij onze burens wezen kijken, want die waren er ook niet. De politie komt dit keer goed weg. Goede ervaring opgedaan”* [R10-V]. Naast fysiek optreden, kunnen ook contactmomenten voor waardering zorgen; *“ze nemen er echt de tijd voor. Het was maar een poging tot, een van de vele. En dan alle contactmomenten en alle tijd die ze er voor uit hebben getrokken, dan denk je dat ze er wel echt moeite voor doen”* [R7-D]. Enkele respondenten zijn wat lauwer, maar ook niet negatief: *“ik denk dat ze gedaan hebben wat ze moesten doen”* [R9] en *“standaard geloof ik”* [R5]. Hierbij moet aangetekend worden dat de ene respondent het jammer vond dat er onduidelijkheid was over een sporenonderzoek waardoor dit niet doorging, en de andere kreeg de indruk dat de agenten die ter plekke kwamen niet veel hoop hadden op het vinden van de gestolen spullen of dader. Twee andere geïnterviewden vinden het lastig om aan te geven hoeveel werk de politie voor ze heeft verricht. Bij respondent zes ligt dit waarschijnlijk deels in het feit dat er slechts een poging tot inbraak is gedaan, respondent acht zegt: *“toen de jongens kwamen hebben ze hun werk goed gedaan, en met het opnemen van de verklaring ook. En ja, verder kan ik er niks over zeggen eigenlijk. (..) ik ga van het positieve uit. Ik had niet het gevoel dat het een zaak is waarbij ze dachten er niks aan te hebben of mee te kunnen”* [R8]. In het merendeel van de gevallen hebben de geïnterviewde slachtoffers dus een positieve indruk gekregen van de inzet die de politie in hun zaak toonde. Dit beeld lijkt samen te hangen met de contactmomenten, het aantal onderzoeken, en wellicht deels ook het optimisme dat de politie-eenheden tonen over het terugvinden van de spullen. Men waardeert het ook als de dader en/of spullen daadwerkelijk gevonden worden.

De respondenten zijn dus positief over de behandeling door de politie, de ruimte die zij gekregen hebben om hun verhaal te doen, en grotendeels ook over de inzet die de politie naar hun idee getoond heeft. Over de informatie en duidelijkheid over vervolgstappen- en bezoeken is men verdeeld. Een overzicht van de score van de politie op deze factoren is gegeven in tabel 10.

Indruk ".." door politie	Positief	Matig	Negatief
Correctheid omgang	10	-	-
Mogelijkheid tot doen verhaal	10	-	-
Informatie over proces	5	3	2
Indruk moeite gedaan	8	2	-

Tabel 10: Mate waarin respondenten vinden dat de politie hen rechtvaardig behandeld heeft; de mogelijkheid gegeven heeft tot het doen van hun verhaal; informatie verstrekt heeft over het (aangifte)proces; en moeite gedaan heeft voor hun zaak.

7.3 Aansluiting aan behoefte en indruk van nut

Wanneer -in het verlengde van het vorige hoofdstuk- aan de respondenten zelf gevraagd wordt in hoeverre de politie tot dan toe in hun behoeften heeft voorzien, komt naar voren dat verreweg de meeste personen vinden dat hun verwachtingen ingelost zijn: "(..) volledig. De behoefte was om aangifte te doen en om gehoord te worden, dat is compleet gelukt" [R7-D]; "tot nu toe [heeft de politie] op zich goed aan verwachtingen voldaan" [R1]; "tot nu toe is alles netjes, alsof er bij ons niets gebeurd is van de inbraak zelf" [R4]. Slechts enkele geïnterviewden zijn wat minder stellig. Een man bij wie (zoals eerder aangehaald) het onduidelijk is of er wel of niet een poging tot inbraak is gedaan, is niet erg aangeslagen: "(..) of er een dader zou worden gevonden of niet, persoonlijk had mij dat niet uitgemaakt. Ook niks met de verzekering" [R6]; een ander had wellicht een doortastender optreden gezien: "het liefst had ik natuurlijk gezien dat ze meteen de buurt hadden afgespeurd en de fietsen en de rest hadden teruggevonden. Maar dat is natuurlijk een fantasie" [R8]. Zoals eerder aangehaald stelde ook respondent vijf een limiet aan haar verwachtingen, en legde zich er bij neer dat de gestolen spullen waarschijnlijk niet meer terugkomen; "(..) slachtofferhulp heeft ook nog gebeld, die heeft gerustgesteld. (..) En dat ze de dader opsporen, daar heb ik niet zo'n grote hoop op. Wat kan ik nog meer van hun verwachten, niet veel meer toch?" [R5]. Wel vindt zij het inschakelen van de politie uiteindelijk nuttig: "Ja. En we hebben ook een afspraak gemaakt voor het hang en sluitwerk. Ja, dingen waarvan we niet gedacht hebben dat we ze ook zouden kunnen doen" [R5]. In principe vinden alle respondenten dat het inschakelen van de politie "absoluut" [R8] nuttig is geweest (al hoopt respondent één de dader nog gepakt te zien). Niet alleen voor zichzelf, maar "ook voor de buurt, heel veel doen nu de achterdeur op slot als ze even in bad zitten of zo, dat stond eerst allemaal gewoon open. (..) De politie heeft gezorgd dat de mensen daar alerter op werden" [R7-M] en "het algemene gevoel van veiligheid" [R6].

Het optreden van de politie wordt uiteindelijk dus als nuttig ervaren, al hadden enkele respondenten toch graag gezien dat de dader en hun spullen gevonden werden. In tabel 11 is een overzicht te vinden van de mate waarin de politie in de behoeften van respondenten heeft voorzien (naar aantal) en of het inschakelen van de politie uiteindelijk als nuttig beoordeeld werd.

	Positief	Matig	Negatief	n.v.t.
In behoeften voorzien	9	-	-	1
Nuttig geweest	10	-	-	-

Tabel 11: Mate waarin politie in behoeften voorzien heeft en nuttig was voor respondenten, per aantal respondenten.

7.4 Conclusie en beantwoording deelvraag (f)

Als conclusie kan nu gesteld worden dat alle respondenten positief zijn over de manier waarop de politie hen heeft bejegend en de mate waarin zij de mogelijkheid hebben gekregen om hun verhaal te doen. Bijna alle respondenten zijn ook positief over de moeite en inzet die de politie in hun zaak lijkt te steken, al komen de vervolgbezoeken en acties vaak als een verrassing. Hiermee valt deels al te verklaren waarom respondenten negatiever zijn over de informatievoorziening door de politie; slechts de helft van hen is hier zonder meer positief over. Ook al gebeurt er niet altijd wat men verwacht had (soms in positieve, soms in negatieve zin), de behoeften van slachtoffers worden in de meeste gevallen wel ingevuld, en men vindt het inschakelen van de politie ook nuttig. Waar de politie niet aansluit op de verwachtingen, gebeurt dit in een deel van de gevallen doordat men nog nauwelijks ervaring met en verwachtingen over de politie had.

Om hiermee de deelvraag 'Hoe tevreden zijn slachtoffers van woninginbraak met het optreden van de politie?' te beantwoorden: vrij tevreden. Slachtoffers zijn unaniem positief over de manier waarop de politie ze bejegend en de ruimte biedt om hun verhaal te doen. Zij krijgen merendeels ook een goed beeld over de inzet die de politie in hun zaak toont en de mate waarin de politie aan hun behoeften weet te voldoen. Slachtoffers zijn duidelijk meer verdeeld en minder positief over de mate waarin de politie hen voorziet van informatie over zowel de procedure als over de stand van zaken van het opsporingsproces; hier heeft de helft van hen wat op aan te merken. Uiteindelijk wordt het inschakelen van de politie door allen als nuttig beoordeeld.

8. Algemeen Oordeel en opstelling

8.1 Introductie

In dit hoofdstuk zal het algemene oordeel dat slachtoffers van (poging tot) woninginbraak over de politieorganisatie hebben na de afhandeling van hun zaak aan bod komen, alsook met de manier waarop zij zich hierna opstellen tegenover de politie. Hiermee zal de zevende deelvraag (g) van dit onderzoek beantwoord worden, die als volgt luidt:

'Hoe oordelen slachtoffers van woninginbraak over de politie, en hoe stellen zij zich op tegenover de politie na de afhandeling van hun zaak?'

Om tot beantwoording van deze vraag te komen zal eerst ingegaan worden op hoe het algemene oordeel dat respondenten voor de inbraak over de politie hadden is bijgesteld. Hierna komt hun opstelling tegenover de politie aan bod, gevat in de bereidheid van respondenten om de politie van informatie te voorzien en aangifte te doen. Vervolgens wordt een conclusie getrokken en de deelvraag beantwoord.

8.2 Het oordeel over de politie in haar algemeenheid

Alvorens in het volgende hoofdstuk over te gaan op een analyse om het algemene oordeel over de politie na (poging tot) woninginbraak te verklaren, zal eerst ingegaan worden op het beeld van de politie dat de ondervraagde respondenten hebben na het optreden van de politie in hun zaak. Om hier een indicatie van te krijgen, is gevraagd naar wat hun oordeel over de politie in zijn algemeenheid is nadat zij slachtoffer zijn geworden, en hoe dit veranderd is. Al maken respondenten (zeker zo kort na hun ervaringen) waarschijnlijk geen tot weinig onderscheid tussen hun oordeel over het recente contact met de politie en de politieorganisatie in zijn algemeenheid, toch kan dit een inzicht geven in de mate waarin contact doorwerkt op het algemene oordeel over de politie, en of deze relatie positief of negatief is.

Het blijkt dat zes van de tien respondenten een positievere mening over de politie heeft gekregen; de moeder die tijdens interview zeven aan het woord kwam stelt bijvoorbeeld *"mijn oordeel was eigenlijk al goed, maar door dit eigenlijk nog beter"* [R7-M], waarop haar dochter toevoegt *"voor mij is het dat ik nu gewoon beter weet wat ze doen. Ik had altijd niet zo'n [compleet] beeld van de politie maar nu heb ik wel echt een idee van wat ze nou doen"* [R7-D]. Dit blijkt voor meerdere andere respondenten ook mee te spelen: *"heeft het [algemene beeld] wel positief beïnvloed. Ik was helemaal blanco. Niet dat ik verwacht dat ze de dader zo gauw zullen vinden, maar ze zijn heel hulpvaardig en vriendelijk"* [R5]. Niet alleen het invullen van verwachtingen, maar ook het overstijgen hiervan kan het beeld beïnvloeden: *"eigenlijk is het beeld dat ik van de politie had na dit moment wel beter geworden. Want ik had niet verwacht dat ze na die tijd nog eens aan zouden komen om te vragen hoe het er mee ging, en dat ze inderdaad meer zouden surveilleren hier in de wijk"* [R2]. Enkele geïnterviewden vinden dat er niet zoveel veranderd is in de manier waarop zij tegen de politie aan kijken; *"nee, niks [veranderd in het algemene oordeel] eigenlijk. Die was al positief. En ik weet dat die jongens ook beperkt zijn, ook qua personeel. En ik weet dat ze voor bepaalde dingen niet zo*

veel tijd hebben als dat ik graag zou willen” [R8]. Alleen het beeld van respondent drie is in negatieve zin bijgesteld: *“ik had het gevoel dat de politie een slagvaardigere organisatie was, en mijn beeld daarvan is veranderd naar ‘het is toch een heel ambtelijke organisatie’. Het verschil tussen politieambtenaren en gemeenteambtenaren is kennelijk niet zo groot”* [R3].

Globaal gezien -en in tegenstelling tot wat op basis van de besproken literatuur verwacht werd- zijn de respondenten op een na dus nog steeds positief over de politie, of positiever. Bij mensen die positiever geworden zijn ontstaat het beeld dat dit samenhangt met het hebben van weinig verwachtingen en behoeften, of het nog niet hebben van een duidelijk ingevuld beeld van de politie voor de (poging tot) inbraak. Een overzicht van de richting waarin het algemene beeld van de politie is bijgesteld is gegeven in tabel 12, waarbij aangetekend moet worden dat de personen die zeggen dat het beeld onveranderd is in zijn algemeenheid al positief waren en dat zijn gebleven.

	Positiever	Gelijk	Negatiever
Algemeen beeld	6	3	1

Tabel 12: Verandering algemeen beeld over de politie na slachtofferschap; naar zeggen respondenten.

8.3 De opstelling tegenover de politie

Naast de vraag of het politieoptreden bij woninginbraak van invloed is op het algemene beeld dat mensen van de politie hebben, is het ook van belang om te kijken of het optreden invloed heeft op de opstelling van burgers tegenover de politie, gezien deze voor het uitvoeren van haar taak mede afhankelijk is van de inbreng van burgers. Hierbij is specifiek gevraagd naar aangiftebereidheid en de bereidheid om de politie vrijwillig te informeren over zaken die van belang kunnen zijn, en om de politie desgevraagd van informatie te voorzien. Wederom dienen enkele kanttekeningen geplaatst te worden: de opstelling tegenover de politie is zoals aangehaald in hoofdstuk 2 naar verwachting grotendeels afhankelijk van socialisatie; door de onderzoeksopzet is het niet met zekerheid te zeggen of de opstelling veranderd is door het politieoptreden. Ook bestaat de kans dat enkele respondenten een wenselijk antwoord hebben gegeven. Tevens leken enkele respondenten de vraag naar hun bereidheid tot het geven van informatie te interpreteren als een vraag naar hun bereidheid om een melding af te geven als specifiek hen iets overkomt. Toch kunnen deze vragen nuttig zijn: wanneer respondenten sterk negatief zouden staan tegenover het doen van aangifte en het informeren van de politie terwijl zij eerder wel aangifte hebben gedaan, kan er een verband zijn tussen deze opstelling en het politieoptreden.

Dergelijke negatieve opstellingen blijken echter niet voor te komen; de houding van respondenten ten aanzien van het doen van aangifte in de toekomst en het informeren van de politie zijn respectievelijk vrijwel volledig positief en unaniem positief (zie ook tabel 13 voor een overzicht). Wat betreft aangifte, geven alle respondenten aan dit in de toekomst weer te zullen doen, met van één respondent de kanttekening dat hij dit niet zou doen voor *“marginale zaken”* [R3]. Wat opvalt is dat meerdere respondenten aangeven aangifte te zien als *“een plicht”* [R5], *“de enige weg wat kan”* [R1], of *“voor de samenleving”* [R8], wat de notie versterkt dat aangiftebereidheid iets is dat al min of meer vaststaat en op basis van socialisatie gevormd wordt. Eén respondent stelt dat, nadat hij voor

een eerdere inbraak geen aangifte gedaan heeft en nu erg positieve ervaringen had, dat *“als het weer gebeurt, dan ga ik het [aangifte] wel weer doen”* [R4]. Wellicht kunnen positieve ervaringen een eerder lage aangiftebereidheid dus verhogen.

De bereidheid van respondenten om de politie van informatie te voorzien lijkt minder vast te staan, en meer samen te hangen met het oordeel over het optreden van de politie. Waar de meerderheid van de respondenten simpelweg aangeeft hier *“positief”* [R6] tegenover staan, *“zeker de politie [te] informeren als er iets mis is”* [R2], of *“gelijk mee [te zullen] werken”* [R5]; geven enkele respondenten een iets andere indruk door te stellen dat zij hier *“alleen nog maar positiever”* tegenover staan [R7-D], en *“als ze nu iets nodig hebben en ik weet het, is het voor mij geen probleem. De ene hand wast de andere. Als iemand mij helpt, wil ik hem graag terug helpen”* [R4]. Hieruit ontstaat de indruk dat de bereidheid om uit eigen beweging de politie te informeren of desgevraagd medewerking te verlenen minder vaststaat dan aangiftebereidheid, en respondenten hierover meer een afweging maken op basis van hun ervaringen met de politie.

	Positief	Gematigd	Negatief
Aangiftebereidheid	9	1	-
Bereidheid tot informeren	10	-	-

Tabel 13: Aangiftebereidheid en bereidheid tot informeren politie; naar zeggen respondenten.

8.4 Conclusie en beantwoording deelvraag (g)

Als conclusie over het algemene beeld ten aanzien van en de opstelling tegenover de politie kan gesteld worden dat dezen bij de geïnterviewden sterk positief zijn. Slechts één respondent geeft aan zijn beeld over de politie negatiever is geworden; bij de rest van de respondenten is dit beeld gelijk gebleven of -voor de meerderheid- positiever geworden. De indruk ontstaat dat dit gerelateerd zou kunnen zijn aan een gebrek aan verwachtingen of het hebben van lage verwachtingen (over het politieoptreden of de mate waarin de politie hulp kan bieden), welke vervolgens positief ingevuld of overtroffen worden. Waar alle respondenten positief staan tegenover het desgevraagd of uit eigen beweging informeren van de politie, valt op dat enkelen van hen zeggen dat de bereidheid hiertoe vergroot is na het politieoptreden. Een positieve politieprestatie of positieve behandeling van slachtoffers door de politie zou dus kunnen leiden tot een positievere houding tegenover de politie en een hogere bereidheid om medewerking te verlenen aan de politie. Dit geldt in mindere mate voor de bereidheid tot het doen van aangifte die de respondenten zeggen te hebben. Hoewel zij allen in principe positief staan tegenover het doen van aangifte (in ieder geval in een zaak die zij serieus achten), geven meerdere respondenten aan dat zij dit sowieso als een taak zien, en bevestigen zo het beeld dat aangiftebereidheid relatief ‘vast’ staat.

Als beantwoording van deelvraag (g), *‘Hoe oordelen slachtoffers van woninginbraak de politie, en hoe stellen zij zich op tegenover de politie na de afhandeling van hun zaak?’*, kan dan gesteld worden dat de slachtoffers van woninginbraak na de afhandeling van hun zaak vrijwel allen nog steeds positief oordelen over de politie, of positiever zijn geworden. Ook stellen zij zich positief op tegenover de politie, waarbij de bereidheid tot het informeren van de politie wellicht positief beïnvloed wordt door het contact met de politie.

9. De vorming van oordelen

9.1 Introductie

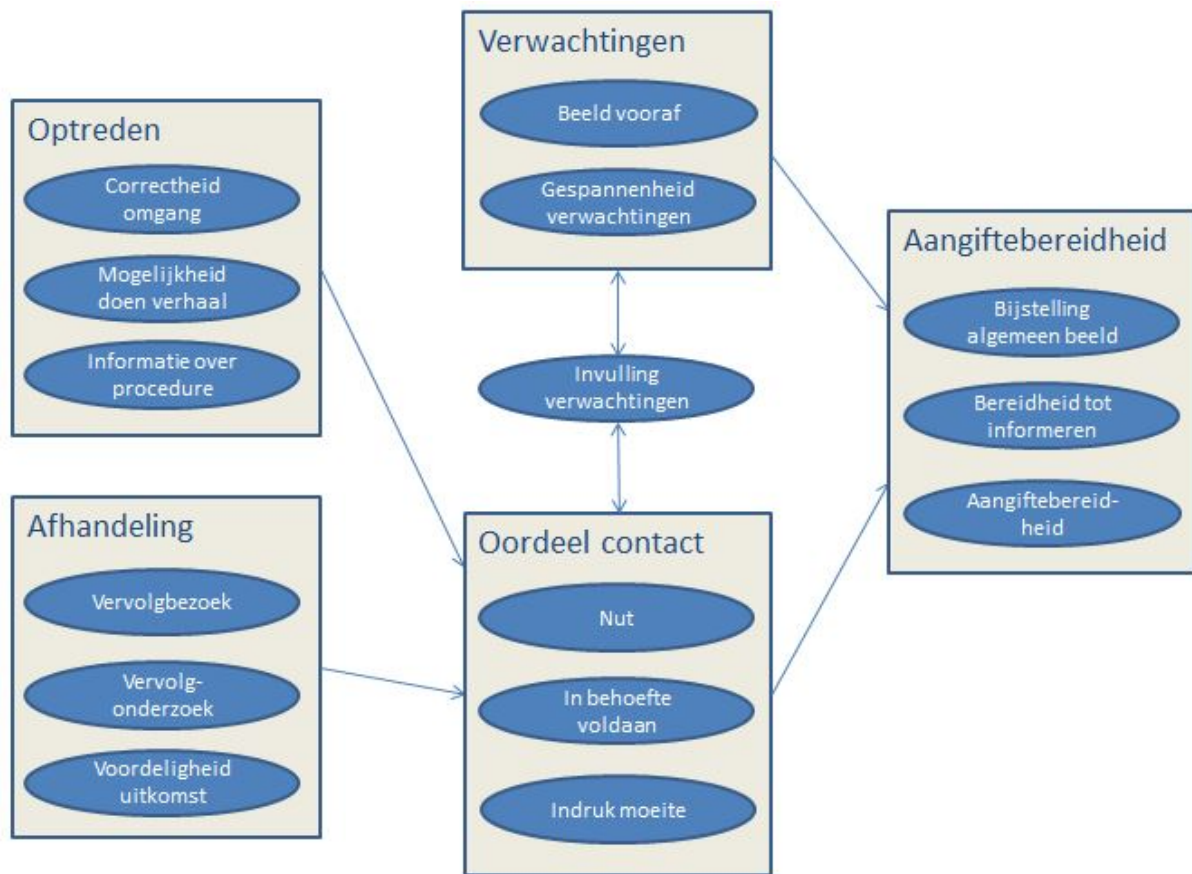
In dit hoofdstuk zal geanalyseerd worden in hoeverre de verwachtingen van slachtoffers van (poging tot) woninginbraak alsmede het optreden van de politie in hun zaak een verklaring bieden voor de mate waarin deze slachtoffers tevreden zijn over het optreden van de politie, en het algemene oordeel dat zij hierna over de politieorganisatie hebben. Hiermee zal de achtste deelvraag (h) van het onderzoek beantwoord worden, die als volgt luidt:

'In hoeverre verklaren de verwachtingen van slachtoffers van woninginbraak en het optreden van de politie bij woninginbraak de tevredenheid van slachtoffers en hun oordeel over de politie?'

Om tot beantwoording van deze vraag te komen zal kort herhaald en besproken worden welke oorzakelijke verbanden er op basis van de theorie verwacht worden, en wordt de voor de analyse relevante data gepresenteerd in een overzichtstabel en toegelicht. Vervolgens worden deze data gebruikt om te zoeken naar een verklaring voor de tevredenheid over het optreden van de politie en het algemene oordeel over de politie van de respondenten. Op basis hiervan wordt tot slot een algemene conclusie en antwoord op de onderzoeksvraag opgesteld.

9.2 Verwachte verbanden en data

Om de verwachte verbanden tussen de factoren die gebruikt zijn als meetinstrument en als variabelen in de volgende analyse meer inzichtelijk te maken, zijn deze in figuur 3 weergegeven in het in hoofdstuk 2 aan bod gekomen causale model. De data die gebruikt worden voor de analyse zijn vervolgens gegeven in tabel 14. De categorieën en factoren in de tabel sluiten aan bij de interviewvragen en operationalisaties zoals deze in hoofdstuk 2 aan bod zijn gekomen, en bieden dezelfde informatie die ook in de voorgaande hoofdstukken in tabellen weergegeven is, maar nu uitgesplitst per individuele respondent. In de volgende paragrafen zullen achtereenvolgens de vorming van tevredenheid en het algemene oordeel en de opstelling tegenover de politie besproken worden.



Figuur 3: Verwachte verbanden: factoren in relatie tot het causale model voor aangiftebereidheid

De legenda voor de symbolen die in tabel 14 gebruikt worden om de 'score' van respondenten op de gegeven factoren te duiden is als volgt: J = ja. N = nee. + = positief. +/- = gematigd, neutraal, of gelijk. - = negatief. H = hoog. H/L = middelmatig. L = Laag. nd = geen (eenduidige) data.

Bij enkele scores moet een kanttekening geplaatst worden. Zo zegt respondent 2 wel een (afloop)bericht over de status van haar zaak te hebben gehad, terwijl dit volgens gegevens van de politie nog niet het geval was. Voor respondent 8 geldt het omgekeerde: volgens de politie heeft hij een afloopbericht gehad, zelf vermeldde hij dit niet. In de tabel is steeds uitgegaan van wat de respondenten aangaven. Respondent 9 tot slot, stelt dat door de politie toegezegd werd dat er een buurtonderzoek zou plaatsvinden, maar heeft dit niet persoonlijk meegekregen. Daardoor is het niet volkomen zeker dat het onderzoek daadwerkelijk plaatsgevonden heeft.

	Beeld vooraf				Verw.	Optreden			Afhandeling				Inv. Verw.	Tevredenheid			Oordeel		
	Algemeen beeld vooraf	Indruk bedoelingen	Indruk professionaliteit	Indruk effectiviteit	Gespannenheid verwachtingen	Correctheid omgang	Mogelijkheid verhaal doen	Informatie procedure	Vervolgbezoek	Vervolgonderzoek	Afloopbericht	Uitkomst voordelig	Invulling verwachtingen	Nut	Behoeftte voldaan	Indruk moeite	Bijstelling algemeen beeld	Bereidheid tot informeren	Aangiftebereidheid
R1	+	+	+	+/-	H/L	+	+	+	J	J	N	N	+	+	nd	+	+	+	+
R2	+	+	+	+	L	+	+	+	N	J	J	N	+	+	+	+	+	+	+
R3	+/-	+	+	+	L	+	+	-	N	J	J	J	+/-	+	+	+	-	+	+/-
R4	+	+	+	+	H	+	+	+	J	J	J	J	+	+	+	+	+	+	+
R5	+/-	+	+	+/-	L	+	+	-	J	J	N	N	+	+	+	+	+	+	+
R6	+	+	+	+/-	L	+	+	+	J	N	J	N	nd	+	+	+	+/-	+	+
R7	+	+	+	+	L	+	+	+/-	J	N	J	N	+	+	+	+	+	+	+
R8	+	+	+	+/-	H/L	+	+	+/-	N	N	N	N	+/-	+	+	+/-	+/-	+	+
R9	+	+	+	+	H/L	+	+	+/-	N	J	N	N	+/-	+	+	+/-	+/-	+	+
R10	+/-	+	+	+	H	+	+	+	J	J	N	N	+	+	+	+	+	+	+

Tabel 14: Overzicht beeld vooraf, verwachtingen, optreden, tevredenheid en algemeen oordeel; per respondent.

9.3 De vorming van tevredenheid

In de voorgaande hoofdstukken kwam al naar voren dat de respondenten voor de (poging tot) inbraak in het algemeen grotendeels een positief beeld hadden van de politie en dat zij vrij tevreden zijn over het optreden van de politie in hun zaak. Ook is geconstateerd dat men wat betreft het algemene oordeel over de politieorganisatie, en de bereidheid om aangifte te doen en de politie van informatie te voorzien ook voornamelijk positief is. Dit komt ook duidelijk naar voren als naar de weergave van de relevante data wordt gekeken in tabel 14. Waar het om het beeld vooraf, het optreden van de politie, de tevredenheid over het optreden, en het algemene oordeel gaat, vallen vrijwel alleen maar positieve scores te noteren. Om oorzakelijke verbanden te ontdekken, zal daarom dus naar de afwijkende scores en ervaringen gekeken moeten worden.

Wat betreft de tevredenheid over het optreden van de politie, zijn de respondenten unaniem positief over het nut van het politietoetreden en de mate waarin in hun behoeften voorzien is. Alleen wat betreft de indruk van de moeite die de politie in hun zaak gestoken heeft, zijn twee respondenten (R8 en R9) wat gematigder.

Als de factoren waarvan verwacht wordt dat zij de tevredenheid over het politieoptreden (en het oordeel) verklaren bij langs gelopen worden, valt op dat de factoren in het optreden die de rechtvaardigheid van de procedure beschrijven door elke respondent positief beoordeeld worden. Dit zijn correctheid van omgang en mogelijkheid tot verhaal doen. Deze kunnen dus geen verklaring bieden voor de afwijking. De andere factor die meespeelt in het optreden, informatie over de procedure, wordt wisselend beoordeeld. Maar bij respondenten die hier negatief over zijn leidt dit niet tot ontevredenheid, waardoor de middelmatige beoordeling van respondenten 8 en 9 hun afwijkende tevredenheid niet kan verklaren. Ook in het beeld van de politie voor de inbraak (wat ook meespeelt in de beoordeling van politieoptreden) vallen bij deze twee respondenten geen opvallende afwijkingen aan te tekenen. Respondent 8 heeft een wat gematigdere indruk van de effectiviteit van de politie, maar bij andere respondenten leidt eenzelfde oordeel over deze factor wederom niet tot een mindere tevredenheid. Hierdoor kan het beeld van de politie dat respondenten 8 en 9 voor de inbraak hadden ook geen (gedeeltelijke) verklaring bieden voor de indruk die zij kregen van de politie-inzet. Wanneer gekeken wordt naar de afhandeling, valt wel op dat in het geval van respondent 8 geen vervolgonderzoek heeft plaatsgevonden, en dat er geen (noodhulp) eenheden zijn langs geweest voor een vervolgbezoek. Bij respondent 9 is er ook geen dergelijk vervolgbezoek geweest, en hoewel er toegezegd is dat er een buurtonderzoek plaats zou vinden, heeft deze man dit niet uitgevoerd zien worden en hier geen verdere kennisgeving over gehad. Er kan dus gesteld worden dat deze twee respondenten (8 en 9) relatief het minste vervolcontact gehad hebben, wat wellicht van invloed is op hun middelmatige indruk van de moeite die de politie in hun zaak gedaan heeft. Op zichzelf staat deze observatie niet heel sterk, gezien het merendeel van de respondenten niet zowel vervolgbezoek(en) als vervolgonderzoek heeft gehad, maar in samenhang met de gespannenheid van verwachtingen ontstaat een patroon. De verwachtingen van respondenten 8 en 9 zijn middelmatig gespannen. De andere respondent waarvoor dit geldt, respondent 1, heeft wel meerdere bezoeken en een onderzoek gehad. Dit geldt ook voor de respondenten met hooggespannen verwachtingen, zijnde respondenten 4 en 10. De overige respondenten, welke ofwel een vervolgonderzoek of vervolgbezoek gehad hebben, worden alle gekarakteriseerd door laaggespannen verwachtingen.

Dit maakt het aannemelijk dat de indruk van de moeite die de politie doet in de zaak van slachtoffers (en daarmee hun tevredenheid) afhangt van het plaatsvinden van vervolgbezoeken en –onderzoeken, in samenhang met de gespannenheid van verwachtingen. Dit valt als volgt te verklaren: wanneer slachtoffers meer hulpbehoefte hebben en (daardoor) meer van de politie verwachten, wordt de mate van inzet die de politie toont belangrijker. De politie moet meer doen om in behoeften te voorzien en aan verwachtingen tegemoet te komen, waarmee de inzet van de politie van grotere invloed wordt op de tevredenheid over het optreden.

9.4 De vorming van algemeen oordeel en opstelling

Als eenzelfde analyse toegepast wordt op de totstandkoming van het algemene oordeel over de politie en de bereidheid om medewerking te verlenen, vallen er vier respondenten te ontwaren die afwijken van de positieve norm betreffende het oordeel. Dit zijn wederom respondenten 8 en 9, bij wie het beeld van de politie onveranderd (positief) is gebleven; respondent 6, waarvoor hetzelfde

geldt; en respondent 3, welke een wat negatiever beeld van de politie heeft na de afhandeling van zijn zaak, en een wat mindere aangiftebereidheid dan de andere respondenten.

Als gezocht wordt naar een verband om de totstandkoming of bijstelling van het algemene oordeel en de opstelling tegenover de politie te verklaren, valt op dat de respondenten die afwijken in hun algemene oordeel weinig 'scores' gemeenschappelijk hebben op de onafhankelijke variabelen. Voor respondenten 8 en 9 valt zoals gezegd op te merken dat zij middelmatig gespannen verwachtingen hadden, er in de afhandeling van hun zaken relatief weinig opvolging plaatsgevonden heeft, en dat zij een meer gematigde indruk hebben van de moeite die de politie voor hen heeft gedaan dan de overige respondenten. Wat betreft respondent 3 geldt dit niet; zijn verwachtingen waren laaggespannen en hij was in principe tevreden over het politieoptreden. Dat zijn beeld van de politie voor de inbraak niet onverdeeld positief was, komt doordat hij geen sterk persoonlijk beeld van de politie zei te hebben. Respondent 6 wijkt af van de overige respondenten, gezien het in zijn geval niet zeker was of er daadwerkelijk een poging tot inbraak is gedaan. Hierdoor had hij weinig verwachtingen en behoeften, is er in zijn zaak weinig gebeurd, en heeft het optreden van de politie weinig invloed gehad op zijn algemene oordeel, waarover hij zegt dat dit "*een bevestiging van het beeld dat ze te goeder trouw zijn en hun werk serieus nemen*" is [R6]. Dit maakt het lastig om zijn geval voor analyse te gebruiken, waardoor hij buiten beschouwing wordt gelaten. .

Als gezocht wordt naar een factor die de respondenten 3, 8 en 9 wel gemeen hebben, blijkt dat hun verwachtingen over het politieoptreden niet volledig of positiever ingevuld zijn, waar dit voor de andere respondenten wel het geval is. In het geval van respondent 3 werden tegen zijn verwachting in de spullen die uit zijn huis gestolen werden teruggevonden (met zijn eigen hulp en inbreng). Wel kreeg hij tijdens dit proces de indruk (met name vanwege de manier van communicatie) dat de politieorganisatie vrij bureaucratisch is en minder slagvaardig dan hij dacht. Dit zorgt er voor dat zijn algemene beeld van de politie negatiever uitvalt, ondanks dat hij laaggespannen verwachtingen had en tevreden was over het optreden zelf. Bij respondent 9 speelt een soortgelijke situatie. Aan de ene kant is hij positief verrast over de manier waarop de noodhulpeenheden met hem omgaan en de (sociale) situatie in zijn gezin weten in te schatten, aan de andere kant vindt hij het jammer dat door een miscommunicatie het geplande forensisch onderzoek niet plaatsvond. Uiteindelijk is zijn algemene beeld van de politie nog steeds positief, maar dit had positiever kunnen zijn. Bij respondent 8 zijn er geen negatieve zaken op te merken die tegen zijn verwachtingen ingaan. Het optreden sluit in principe aan bij zijn verwachtingen, maar uit het interview komt wel naar voren dat hij het fijn had gevonden als de politie wat meer tijd te besteden had in zijn zaak. Het uitblijven van deze inzet in combinatie met de gespannenheid van zijn verwachtingen leidt er waarschijnlijk toe dat zijn algemene beeld niet positief bijgesteld is. Hier komt ook de eerder aangetoonde relatie van gespannenheid van verwachtingen en politie-inzet met tevredenheid over het optreden weer naar voren. Deze werkt naar het lijkt ook door op het oordeel over de politie in zijn algemeenheid.

Hieruit kan geconcludeerd worden dat als de politie niet volledig voldoet aan verwachtingen over haar optreden, of deze deels positief en deels negatief invult, het algemene oordeel over de politie hetzelfde blijft of negatief bijgesteld wordt. Waar verwachtingen overtroffen worden, kan dit leiden tot een positieve bijstelling van het algemene beeld.

Wat betreft de factoren die het oordeel over de politie weergeven, zijn aangiftebereidheid en bereidheid tot informeren nog niet aan bod gekomen. Alleen respondent 3 staat niet

onvoorwaardelijk positief tegenover het doen van aangifte. Hierdoor is het niet mogelijk om naar gemeenschappelijke verklaringen te zoeken bij respondenten met eenzelfde oordeel (ook omdat respondenten die gelijk scoren op bijvoorbeeld invulling van verwachtingen wel een onvoorwaardelijk positieve aangiftebereidheid hebben). Op basis van de tabel zou het idee kunnen ontstaan dat de gematigde aangiftebereidheid van respondent 3 veroorzaakt zou kunnen worden door zijn relatief negatiever geworden algemene oordeel over de politie. Maar als de eerder aan bod gekomen paragraaf over opstelling tegenover de politie en het interview met deze respondent teruggelezen worden, lijkt dit om een persoonlijke opvatting te gaan: de man doet geen aangifte voor zaken die hij "marginale" acht. Bij de bereidheid tot informeren van de politie speelt hetzelfde; hier staan alle respondenten -ondanks uiteenlopende verwachtingen en ervaringen met het optreden- unaniem positief tegenover, waardoor er geen oorzakelijk verband te duiden valt.

9.6 Conclusie en beantwoording deelvraag (h)

Zoals eerder aan bod is gekomen, waren respondenten overwegend positief in zowel hun beeld van de politie voor het doen van aangifte, de tevredenheid over het contact met de politie en hun uiteindelijke algemene oordeel over en opstelling tegenover de politie. Hetzelfde geldt voor factoren in het politieoptreden waarvan verwacht werd dat deze van invloed zijn op oordelen over de politie. Hierdoor kunnen het bestaan van directe verbanden tussen deze factoren en oordelen over de politie, of een wisselwerking tussen deze oordelen en de opstelling tegenover de politie niet bewezen worden. Op deze manier kan alleen vastgesteld worden dat zowel een voordelige uitkomst van het opsporingsonderzoek, als het krijgen van voldoende informatie over het proces geen voorwaarde zijn voor tevredenheid over het politieoptreden of een positief algemeen oordeel over de politie.

Wanneer echter de enkele respondenten waarvan het oordeel afwijkt van de positieve norm als leidraad voor de analyse worden genomen, vallen er wel enkele verbanden vast te stellen. Zo valt de gematigde tevredenheid over het optreden die enkele respondenten hebben, specifiek hun indruk van de inzet die de politie in hun zaak getoond heeft, te verklaren doordat zij hoger gespannen verwachtingen hadden en er in de afhandeling van hun zaken relatief weinig vervolgsbezoek en -onderzoek heeft plaatsgevonden. De verhouding tussen verwachtingen en optreden speelt ook mee in de verklaring van de bijstelling van het algemene oordeel over de politie. De respondenten die niet positiever zijn geworden in hun oordeel, hebben gemeenschappelijk dat zij hun verwachtingen over het politieoptreden niet volledig positief ingevuld hebben gezien.

Hieruit kan afgeleid worden dat het niet (volledig) voldoen aan de verwachtingen van slachtoffers van (poging tot) woninginbraak kan leiden tot een negatieve bijstelling van het algemene oordeel over de politie, en het overtreffen of positief invullen van verwachtingen over het optreden kan leiden tot een positiever algemeen oordeel over de politie. Verder blijkt dat de (indruk van) getoonde inzet door de politie meespeelt in de beoordeling van het contact met de politie, en belangrijker wordt naarmate verwachtingen hoger gespannen zijn.

Om vervolgens de deelvraag (h) *'In hoeverre verklaren de verwachtingen van slachtoffers van woninginbraken en het optreden van de politie bij woninginbraak de tevredenheid van slachtoffers en*

hun oordeel over de politie?' te beantwoorden: de gespannenheid van de verwachtingen van slachtoffers van (poging tot) woninginbraak en de mate waarin de politie met haar optreden aan deze verwachtingen voldoet en behoeften invult, bepaalt de indruk die slachtoffers van woninginbraak krijgen van de moeite die de politie in hun zaak doet. En hiermee ten dele de tevredenheid over het politieoptreden. De mate waarin de politie met haar handelen voldoet aan de verwachtingen van slachtoffers, of verwachtingen invult als deze nauwelijks aanwezig zijn, beïnvloedt het algemene oordeel over de politie. Het niet voldoen aan, of slechts ten dele invullen van verwachtingen kan leiden tot een negatiever algemeen oordeel, waar een optreden dat de verwachtingen overtreft het oordeel positiever kan maken.

10. Conclusie, discussie en aanbevelingen

10.1 Introductie

In dit hoofdstuk zal een conclusie getrokken worden op basis van de onderzoeksbevindingen, waarmee de onderzoeksvraag beantwoord wordt. Verder zal stilgestaan worden bij de implicaties van de resultaten, de relatie van het onderzoek tot overige literatuur, en mogelijkheden tot verder onderzoek. Tot slot worden op basis van de resultaten enkele praktische aanbevelingen aan de politieorganisatie gegeven. De onderzoeksvraag luidt:

'In hoeverre beantwoordt het optreden van de politie-eenheden (wijkagenten en noodhulp) in de regio Twente aan de verwachtingen van slachtoffers van woninginbraak en welke impact heeft dat op hun opstelling en op hun oordeel over de politie?'

10.2 Conclusie en discussie

Om in te gaan op de bevindingen ten aanzien van het eerste deel van de onderzoeksvraag: het blijkt dat de geïnterviewde slachtoffers voor de inbraak over het algemeen een positief beeld van de politie hadden, ook als zij hier nauwelijks persoonlijke ervaringen mee hadden. Er zijn enige afwijkingen in het beeld ten aanzien van de effectiviteit van de politie, sommige respondenten twifelen aan met name de capaciteit van de politie om gestolen spullen en inbrekers op te sporen. Dit beeld, eerdere ervaringen, en de (hulp) behoeften die na het ontdekken van de inbraak naar boven komen, bepalen mede de verwachtingen over het politieoptreden en de mate waarin deze gespannen zijn. Met haar optreden weet de politie in het merendeel van de verwachtingen van slachtoffers te voorzien; noodhulp-eenheden zijn snel ter plaatse, bejegenen de slachtoffers op een correcte manier, en bieden hulp naar behoefte. Waar de politie volgens een deel van de slachtoffers tekort schiet is in de informatievoorziening over het verdere proces van aangifte: het is niet altijd duidelijk welke vervolgstappen men moet nemen, of welke de politie zal nemen. Dit speelt ook mee in de afhandeling van de aangifte en het opsporingsonderzoek. Soms komt de politie onaangekondigd langs (al worden deze bezoeken op zichzelf gewaardeerd), gaat er iets mis in de coördinatie van een sporenonderzoek, of had men graag (eerder) iets gehoord over de status van het opsporingsonderzoek. Uiteindelijk zijn slachtoffers tevreden over het optreden van de politie, en vinden zij dat het inschakelen van de politie nuttig was en in hun behoeften heeft voorzien. Twee respondenten zijn niet volkomen tevreden over het contact met de politie; zij hebben een gematigde indruk van de inzet die de politie in hun zaak getoond heeft. Dit valt te verklaren doordat de verwachtingen van deze respondenten middelmatig gespannen waren, terwijl vervolgbezoeken en onderzoeken door de politie uitbleven. Hiermee heeft de politie niet volledig aan hun verwachtingen voldaan; en is aangetoond dat bij meer gespannen verwachtingen de (indruk van de) inzet van de politie van invloed is op het oordeel dat slachtoffers van woninginbraak hebben over het contact met de politie.

Deze wisselwerking tussen verwachtingen van slachtoffers en acties van de politie, oftewel de invulling van verwachtingen, blijkt ook van invloed te zijn op het algemene oordeel over de politie. Slachtoffers waarvan de verwachtingen over het optreden overtroffen of (bij gebrek aan concrete

verwachtingen) positief ingevuld worden, zijn na de afhandeling van hun zaak positiever over de politie. Slachtoffers aan wiens verwachtingen wordt voldaan, of bij wie verwachtingen deels positief en deels negatief ingevuld worden, hebben natijd een onveranderd of negatiever oordeel over de politie. Een effect op de opstelling van slachtoffers tegenover de politie, en daarmee hun aangiftebereidheid, valt niet hard te maken.

Hiermee komen de resultaten van het onderzoek niet volledig overeen met de verwachtingen die eerder op basis van de literatuur gesteld werden. Doordat respondenten vrijwel unaniem positief zijn over het contact met de politie, kan het belang van bijvoorbeeld een rechtvaardige behandeling niet vastgesteld worden, evenals de relatieve bijdrage van de verschillende factoren in het optreden en de afhandeling aan oordelen over de politie. Hierbij moet aangetekend worden dat de respondenten tijdens de interviews de indruk gaven dat bejegening wel degelijk een factor is die er toe doet. Het is niet ondenkbaar dat het ontbreken van een respectvolle bejegening tot een negatief oordeel over het contact met de politie had kunnen leiden.

Wat in aanvulling op de bovengenoemde bevindingen wel gesteld kan worden, is dat het krijgen van voldoende informatie over het aangifteproces en een voordelige uitkomst van het opsporingsonderzoek geen vereiste zijn voor een positief oordeel over zowel het contact met de politie, als over de politie in haar algemeenheid. Ook blijkt dat een positieve beoordeling van het contact niet per se leidt tot een positief oordeel over de politie in zijn algemeenheid.

Doordat de slachtoffers zich ook unaniem positief opstellen tegenover de politie, kunnen de mogelijke invloed van verwachtingen en het optreden van de politie op hun opstelling niet bewezen worden. Wel komt uit de interviews de indruk naar boven dat de bereidheid tot het informeren van de politie af zou kunnen hangen van oordelen; enkele respondenten geven namelijk aan dat deze bereidheid toegenomen is na een sterk politietoetreden. Aangiftebereidheid lijkt echter relatief vast te staan en ook gerelateerd te zijn aan persoonlijke opvattingen.

Dat aangiftebereidheid relatief vaststaat en dat het algemene oordeel over de politie maar ten dele door haar optreden bepaald wordt, is zowel een vloek als een zegen. Doordat burgers in het algemeen gesocialiseerd zijn om de autoriteiten te steunen betekent immers dat slachtofferschap of een minder positief verlopen contact niet gelijk het vertrouwen in de politie wegnemen. De bevindingen van het onderzoek ondersteunen wel de hypothese dat de politie een deel van het algemene oordeel ten aanzien van haar in eigen hand heeft: door tijdens contacten aan verwachtingen van slachtoffers te voldoen kan voorkomen worden dat hun oordeel over de politie negatief bijgesteld wordt. Door verwachtingen te overtreffen of positief in te vullen kan het oordeel positief bijgesteld worden, en hiermee wellicht uiteindelijk ook de aangiftebereidheid van slachtoffers.

De bevindingen van het onderzoek vallen grotendeels in lijn met eerdere onderzoeken naar oordelen over de politie. Hierbij moet aangetekend worden dat de invloed van verwachtingen van slachtoffers nauwelijks meegenomen worden in deze onderzoeken, zeker waar het om oordelen over het optreden van en contact met de politie gaat. Dat de gespannenheid van verwachtingen en de mate waarin de politie hier vervolgens aan weet te voldoen van invloed zijn op zowel de beoordeling van het contact als de politie in haar algemeenheid, is dus een belangrijke bevinding. Dat

onderzoeksinspanning verricht door de politie een factor is in de beoordeling van contact wordt in sommige onderzoeken geconcludeerd en in anderen verworpen. Dit onderzoek ondersteunt de notie dat de door slachtoffers waargenomen inzet van de politie in ieder geval bij meer gespannen verwachtingen invloed heeft op het oordeel over contact met de politie.

De kleine steekproef die gebruikt is voor het onderzoek is de voornaamste zwakte hiervan. Hierdoor kunnen de bevindingen niet zomaar gegeneraliseerd worden naar slachtoffers (van woninginbraak) in het algemeen, of gebruikt worden om iets te zeggen over de werkwijze van andere politiekorpsen dan dat van Hengelo. Ook bleek dat de variatie in de steekproef te klein was om alle verwachte effecten te kunnen toetsen. Wel vielen er patronen te ontdekken in de ervaringen van respondenten, waardoor de bevindingen toch een indicatie zijn voor de manier waarop de politie in Hengelo handelt bij woninginbraken, hoe tevreden slachtoffers van woninginbraak hier over zijn, en welke factoren een rol spelen in hun beoordeling van het politieoptreden. Zo kunnen in ieder geval aanbevelingen aan de Politie Twente worden gedaan, en kunnen de bevindingen richting geven aan verder onderzoek.

De aanbevelingen voor het opzetten van een vervolgonderzoek sluiten aan bij de zojuist genoemde zwaktes. Door het onderzoek te herhalen met een grotere, meer representatieve steekproef wordt de generaliseerbaarheid en validiteit van de bevindingen vergroot. Ook brengt dit waarschijnlijk een grotere variatie in ervaringen en oordelen met zich mee, waardoor de verwachte verbanden die nu niet bewezen zijn beter getoetst kunnen worden. Daarnaast verdient het aanbeveling om het oordeel en de opstelling van slachtoffers later in de tijd (nog eens) te meten, gezien op basis van de literatuur verwacht wordt dat een eventuele positieve invloed van contacten op het algemene oordeel over de tijd afzwakt en zelfs negatief kan worden. Ook kan zo uitgesloten worden dat het algemene oordeel dat respondenten over de politie uitspreken eigenlijk een oordeel over het politieoptreden is. Verder kan er nagedacht worden over het uitvoeren van een vooronderzoek naar aangiftebereidheid en het beeld van de politie in wijken die bekend staan als *hotspot* voor woninginbraken. Enige tijd later kan dan nagegaan worden of er bij respondenten ingebroken is, en of zij aangifte gedaan hebben. Hierdoor kan een beter beeld ontstaan van de overwegingen omtrent het doen van aangifte en de mogelijke invloed van het optreden hierop. Tot slot kan er door een onderzoeker meegelopen worden met noodhulp-eenheden als zij ter plaatse komen na melding van een inbraak, om zo objectievere bevindingen te krijgen over het optreden van politie-eenheden en de toestand van slachtoffers.

10.3 Aanbevelingen

Op basis van de bevindingen van het onderzoek kunnen enkele specifieke aanbevelingen gedaan worden aan de Politie Twente. Zoals aangehaald zijn de geïnterviewde slachtoffers in principe positief over het optreden van de politie in hun zaak. Dit geldt in mindere mate voor de informatie die vertrekt wordt over het verdere verloop van het proces en de afhandeling van de zaak. Alhoewel het afdoende informeren van slachtoffers geen voorwaarde lijkt te zijn voor positieve oordelen, is de informatievoorziening relatief makkelijk te verbeteren. Bijvoorbeeld door uitgebreidere geschreven informatie te bieden in de informatiemap die slachtoffers krijgen, te vermelden dat men in ieder

geval na twee weken gebeld wordt voor een statusbericht, en het informeren van slachtoffers over eventuele vervolfbezoeken.

Daarnaast kan door een grotere focus op het verwachtingspatroon en de behoeften van slachtoffers nog een stap voorwaarts gemaakt worden in het vergroten van de tevredenheid over het optreden, en het uiteindelijke oordeel over de politieorganisatie. Het politieoptreden lijkt standaard al de verwachtingen van mensen die weinig ervaring met de politie hebben te overtreffen, en waar slachtoffers duidelijk een grote hulpbehoefte hebben weet de politie hier ook aan te voldoen. Maar dit lijkt bij slachtoffers met middelmatig gespannen verwachtingen niet altijd het geval te zijn, waardoor het tonen van extra inzet in deze gevallen ook bij hen tot een positievere invulling van de verwachtingen kan leiden.

Tot slot kan opgemerkt worden dat een succesvol opsporingsonderzoek geen vereiste is voor tevreden slachtoffers. Ook hoeft een optreden waarin de politie enkele steken laat vallen niet meteen te leiden tot een negatief oordeel of een negatieve opstelling tegenover de politie, en voor deze minpunten kan tot op zekere hoogte gecompenseerd worden. Er is dus enige 'ademruimte' in de omgang met slachtoffers. Wel moet een afhankelijkheid van deze ademruimte voorkomen worden, want het is waarschijnlijk dat herhaalde negatieve ervaringen wel zullen leiden tot een negatiever beeld van de politie en wellicht een lagere aangiftebereidheid.

Referenties

Brandl, S. and Horvath, F. (1991). Crime victim evaluation of police investigative performance. *Journal of Criminal Justice*, 19, 109-121.

Centraal Bureau voor de Statistiek (2013). *Ervaringen van burgers met de politie*. Beschikbaar via <http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=80732ned&D1=0-30,36-41,56&D2=0&D3=a&D4=a&VW=T>

Coupe, T. and Griffiths, M. (1999). The influence of police actions on victim satisfaction in burglary investigation. *International Journal of the Sociology of Law*, 27, 413-431.

Den Hengst, M. (Ed.). (2012). *De Community of Intelligence over Woninginbraken: Een bundeling van essays*. Apeldoorn: Politieacademie.

Lammers, J. B. (2004). *Oordelen Over de Politie: een analyse van de invloed van contacten op het oordeel van burgers over het functioneren van de politie*. Enschede: Universiteit Twente.

Maso, I. en Smaling, A. (1998). *Kwalitatief Onderzoek: Praktijk en Theorie*. Amsterdam: Uitgeverij Boom.

Minister van Veiligheid en Justitie (2012). *Inrichtingsplan Nationale Politie*. Den Haag: Ministerie van Veiligheid en Justitie.

Tolsma, J. (2011). Aangiftebereidheid: Welke overwegingen spelen een rol bij de beslissing om wel of niet aangifte te doen? *Cahiers Politiestudies*, 21, 11-32.

Tubantia. (2012, 13 januari). Zorgelijke toename woninginbraken. *Tubantia*. Geraadpleegd via <http://www.tubantia.nl/regio/zorgelijke-toename-woninginbraken-1.1735076>

Tubantia. (2013, 19 maart). Aantal woninginbraken gestegen. *Tubantia*. Geraadpleegd via <http://www.tubantia.nl/algemeen/binnenland/aantal-woninginbraken-gestegen-1.3722746>

Tyler, T. R. (1990). *Why People Obey the Law*. Michigan: Yale University Press.

Van den Bogaard, J.W. (1992). *Slachtoffers van Woninginbraken Benaderd*. Enschede: Universiteit Twente.

Wemmers, J. Van der Leeden, R., Steensma, H. (1995). 'What is procedural justice: criteria used by Dutch victims to assess the fairness of criminal justice procedures'. *Social Justice Research*, 8 (4), 329-350.

Bijlage I: Interviewlijst slachtoffers van woninginbraak

Demografische achtergrond

Geslacht: man/vrouw

Leeftijd: 15-25 jaar / 25-45 jaar / 45-65 jaar / 65 jaar of ouder

Hoogst genoten opleiding: basisonderwijs / voortgezet onderwijs / middelbaar BO / hoger BO of wetenschappelijk onderwijs

Woonwijk:

Achtergrond politieoordeel

- 1) Terugdenkende aan de periode voor de inbraak, wat was toen uw beeld van de politie? Dacht u dat de politie goede bedoelingen heeft, professioneel handelt (en behandelt), en effectief is?
- 2) Denkt u dat dit beeld van invloed was op uw bereidheid om aangifte te doen, en uw welwillendheid om de politie desgevraagd van verdere/uitgebreidere informatie te voorzien?
- 3) Is het beeld dat u van de politie had gebaseerd op eerdere persoonlijke ervaringen, op ervaringen van familie of kennissen, of op berichtgeving in de media? Waren deze ervaringen positief?

Verwachtingen politieoptreden

- 4) Nu gaan we verder naar het moment van de inbraak: wat ging er door u heen op het moment dat u door had dat er ingebroken was, en waar had u op dat moment behoefte aan? (Lag dit vooral op het gebied van compensatie/genoegdoening, het herstellen van veiligheid, of persoonlijke hulp en geruststelling?)
- 5) Welke verwachtingen had u van de politie op het moment dat u deze inschakelde? Dacht u dat de politie in staat was aan uw eerder genoemde behoeften tegemoet te komen?

Tevredenheid / kwaliteit politieoptreden

- 6) Hoe vaak, en met welke onderdelen van de politie heeft u contact gehad na en betreffende de inbraak?
- 7) In welke mate vindt u dat de politie netjes en eerlijk met u omgegaan is, u uw verhaal heeft laten doen, en u genoeg informatie heeft gegeven over de volgende procedure?
- 8) In hoeverre heeft de politie uiteindelijk in uw behoeften voorzien, en hoeveel moeite denkt u dat de politie hiervoor gedaan heeft?

Oordeel contact en politie, bereidheid tot coöperatie

- 9) Vindt u dat het inschakelen van de politie (in deze zaak) uiteindelijk nuttig is geweest?
- 10) In welke mate denkt u dat deze ervaring uw oordeel over de politie in zijn algemeenheid heeft beïnvloed?
- 11) Zou u in de toekomst weer aangifte doen als u iets overkomt?
- 12) Hoe staat u nu tegenover het informeren van (en samenwerken met) de politie, zowel uit eigen beweging als desgevraagd? (bijvoorbeeld in uw eigen zaak, als u iets verdachts ziet, of als u informatie heeft over andermans zaak)

Heeft u vanuit uw ervaring nog aanbevelingen voor de politie, waarmee zij slachtoffers van woninginbraak beter van dienst kan zijn?